

Koulutuspäivän suunnittelu ja toteutus  
Oulun yliopistollisen sairaalan osastonsihteereille

Mira Salmi

Kaupan ja kulttuurin osaamisala  
Liiketalouden opinnäytetyö  
Tradenomi

TORNIO 2014

## TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Kaupan ja kulttuurin osaamisala

Koulutusohjelma:	Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä(t):	Mira Salmi
Opinnäytetyön nimi:	Koulutuspäivän suunnittelu ja toteutus Oulun yliopistollisen sairaalan osastonsihteereille
Sivuja (joista liitesivuja):	75 (9)
Päiväys:	26.3.2014
Opinnäytetyön ohjaaja(t):	Marita Wahlroos
<p>Toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli järjestää kaksi samansisältöistä koulutuspäivää Oulun yliopistollisen sairaalan osastonsihteereille. Tavoitteena oli arvioida koulutuspäivän toteutusta suunnittelun ja järjestelyjen osalta koulutuspäivään osallistuneiden antaman palautteen avulla. Lisäksi arvioitiin koulutuspäivä-projektin hallinnan onnistumista sekä selvitettiin kehittämisideoita ja koulutusaiheita tuleviin koulutuspäivä-projekteihin.</p> <p>Toiminnallisen opinnäytetyön teoriaosassa tarkastellaan pääosin projektinhallintaa. Lisäksi teoriaosassa käsitellään projektinhallintaan läheisesti liittyviä osa-alueita, kuten viestintää ja budjetointia.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineisto koulutuspäivien toteutuksen onnistumisen arvioimiseksi kerättiin koulutuspäiviin osallistuneilta kyselytutkimuksena ja aineisto projektinhallinnan onnistumisen arvioimiseksi kerättiin projektiryhmän jäseniltä. Kvantitatiivinen aineisto käsiteltiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla ja kvalitatiivinen aineisto käyttäen menetelminä sisällönanalyysia ja sisällön erittelyä, joista saadut luokat kvantifioitiin tulosten tulkitsemiseksi.</p> <p>Tulokset osoittivat, että osastonsihteerien koulutuspäivien suunnittelussa ja toteutuksessa onnistuttiin. Osallistuneista valtaosa piti koulutuspäivien kokonaissisältöä ja koulutuspäivien toteutusta kokonaisuudessaan arvioiden onnistuneina. Tulosten mukaan myös projektinhallinnassa onnistuttiin kokonaisuutena katsoen erinomaisesti. Johtopäätöksenä todettiin, että osastonsihteerien koulutuspäivien sisältö vastasi osastonsihteerien koulutustarpeeseen ja tutkimuksen myötä todettiin, että osastonsihteerien koulutuspäivät tulisi järjestää säännöllisesti. Tutkimuksen tuloksena saatiin kehittämisideoita ja koulutusaihe-ehdotuksia tulevia projekteja varten. Lähes kaikki osallistuneet olivat sitä mieltä, että koulutuspäivät tulisi järjestää vuosittain. Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektista vastaa jatkossa Oulun yliopistollisen sairaalan Koulutuspalvelut-yksikkö.</p>	
Asiasanat: projekti, projektinhallinta, organisaatioviestintä, tapahtumat, täydennyskoulutus	

## ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Business and Culture

Degree programme:	Bachelor of Business Administration
Author:	Mira Salmi
Thesis title:	The planning and the implementation of a training day for the departmental secretaries of the Oulu University Hospital
Pages (of which appendices):	75 (9)
Date:	26.3.2014
Thesis instructor:	Marita Wahlroos
<p>The topic of this operational Thesis research was to organize two identical training days for the departmental secretaries in Oulu University Hospital. The objective was to evaluate the implementation of the training days from the aspects of planning and preparation according to the feedback given by the participants of the training days.</p> <p>The theoretical section of this operational Thesis research examines mainly project management. The theoretical section also deals with the sectors of communication and budgeting which are closely related to project management.</p> <p>Both quantitative and qualitative methods were applied in this study. The data to evaluate the success of the implementation of two training days was gathered through the questionnaires from the participants and the data to evaluate the success of the project management was gathered from the members of the project group. The quantitative data was analyzed with the Excel spreadsheet program and the qualitative data was analyzed by using the content analysis and the specification of the content. The categories created through these analyses were quantified to interpret the results.</p> <p>The results of the participants' questionnaire indicate that the planning and the implementation of the training day were successful. The majority of the participants considered that the contents and the implementation of the training days were successful as a whole. As the results indicate, the project management was also executed excellently. The conclusion is that the contents of the training day met the expectations of the participants and it was found out that the training day for the departmental secretaries should be organized regularly. As a result of the study, the development suggestions and the suggestions for contents were gathered for the projects in future. Almost every participant expressed as their view that the training day should be organized annually. In the future the division of the Training services will be responsible for the project of the departmental secretaries' training day.</p>	
<p>Keywords: project, project management, organization communication, events, supplementary training</p>	

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
SISÄLLYS .....	4
1 JOHDANTO .....	6
1.1 Projektin lähtökohdat .....	6
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus .....	7
1.3 Toimeksiantajan esittely .....	7
1.4 Tutkimusmenetelmät, aineiston keruu ja analysointi .....	9
1.5 Keskeiset käsitteet ja lyhenteet .....	11
2 KOULUTUSPÄIVÄ-PROJEKTIN KÄYNNISTÄMINEN .....	15
2.1 Projektin määritelmä .....	15
2.2 Projektipäällikön tehtävät ja hyvän projektipäällikön ominaisuudet .....	16
2.3 Projektiryhmän kokoaminen .....	17
2.4 Projektin vaiheistus .....	19
2.5 Viestintä projektissa .....	21
2.6 Projektisuunnitelma .....	23
2.7 Projektinhallinnan onnistumisen arviointi .....	26
3 KOULUTUSPÄIVÄN SUUNNITTELU .....	30
3.1 Koulutustarpeiden kartoitus -koulutustarvekysely .....	30
3.2 Koulutuspäivän ohjelman suunnittelu .....	31
3.3 Valmis koulutuspäivän ohjelma .....	33
3.4 Tiedottaminen .....	34
3.5 Varautumissuunnitelma - riskien hallinta .....	35
3.6 Koulutuspäivien alustava budjetti .....	37
4 KOULUTUSPÄIVIEN TOTEUTUS JA ARVIOINTI .....	40
4.1 Käytännön järjestelyt .....	40
4.2 Koulutuspäivien kulku .....	41
4.3 Koulutus palautekysely - taustatiedot .....	43
4.4 Koulutus palautekyselyn tulokset .....	45
4.5 Projektin päättäminen ja jälkityöt .....	56
4.6 Koulutuspäivien toteutunut budjetti .....	57
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	60

LÄHTEET.....	64
LIITTEET .....	66

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Projektin lähtökohdat

Elinikäinen oppiminen on varautumista tulevaisuuden työelämän haasteisiin, kun työvoiman vähentyessä tarvitaan uusia keinoja työn tuottavuuden parantamiseen. Yhteiskunnan rakenteiden muuttuessa myös koulutustarpeet muuttuvat ja tarvitaan uusi oppimisen kulttuuri, joka perustuu vuorovaikutukseen, yhteistyöhön, uuden oppimiseen niin kodeissa, kouluissa kuin työpaikoillakin, ryhmissä tai yksilöinä. Työnantajat ovat tärkeässä asemassa, sillä henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittäminen tapahtuu pääosin työpaikoilla annettavassa täydennyskoulutuksessa. Uuden oppimisella varmistetaan osaaminen, jolle tulevaisuutemme rakentuu. (Elinikäisen oppimisen neuvosto 2010, hakupäivä 23.1.2013.)

Ammatillisen koulutuksen kehittämiseen on myös panostettu lainsäädännön voimin, kun tasavallan presidentti hyväksyi 20.12.2013 säädöskokoelman (EV 192/2013 vp), jossa laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä ja laki koulutusten korvaamisesta työnantajalle astui voimaan 1.1.2014 (Kuntatyönantajat 2013, hakupäivä 23.1.2014).

Työskentelen Oulun yliopistollisessa sairaalassa (OYS) Lasten ja nuorten vastuualueella klinikkasihteerinä ja mietin pitkään opinnäytetyöni aihetta, joka tukisi ammatillista kehittymistäni. Aiheeni löytyi osallistuessani osastonsihteerien kokoukseen, jossa keskusteltiin täydennyskoulutuksesta. Kävi ilmi, että vain muutama sihteerit koko Lastenklini-kasta osallistuu vuosittain Etelä-Suomessa järjestettäviin koulutuksiin, joiden kohde-ryhmänä ovat koko Suomen terveydenhuollon sihteerit, jolloin koulutusten sisältö on osastonsihteerien mielestä liian yleisellä tasolla. OYS:ssa ei ole järjestetty osastonsihteerille suunnattuja koulutuksia lukuun ottamatta lyhyitä, info-tyyppisiä tilaisuuksia. Selvitin asiaa myös OYS:n Koulutuspalvelut -yksiköstä, ja koulutuspäällikön kertoman mukaan osastonsihteerille räätälöidyllä koulutuksella on tarvetta ja kysyntää (Jatkonen 3.4.2013, puhelinkeskustelu). Saatuaani luvan Lasten ja nuorten vastuualueen johtajalta ja ylihoitajalta päätin ryhtyä toimeen ja järjestää räätälöidyn koulutuspäivän OYS:n osastonsihteerille. Toimin jatkuvasti työssäni koulutusten käytännön järjestäjänä, mutta projektin vetovastuussa en ollut aiemmin ollut. Projektin myötä oma ammatillinen osaamiseni karttui huomattavasti, ja tukea oli hyvin tarjolla projektin eri vaiheisiin ison

organisaation osaamisen ja tukipalvelujen kautta. Koulutuspäivät järjestettiin samansisältöisenä kahtena eri päivänä, jotta mahdollisimman moni osastonsihteeri pääsisi osallistumaan. Opinnäytetyöni on hankkeistettu.

Osastonsihteerien koulutuspäivät -tapahtuman järjestäminen oli pitkä projekti, joka kesti lähes 11 kuukautta. Tämä opinnäytetyöraportti on kirjoitettu kronologisessa järjestyksessä projektin eri vaiheiden kautta edeten kohti koulutuspäivien toteutusta teoriaa ja empiriaa limittäen.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja raja

Toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli järjestää kaksi samansisältöistä osastonsihteerien koulutuspäivää (14.11.2013 ja 22.11.2013), joiden pääasiallisena kohderyhmänä olivat OYS:n osastonsihteerit. Opinnäytetyön tavoitteena on arvioida koulutuspäivän toteutusta suunnittelun ja järjestelyjen osalta sekä sitä, kuinka onnistuneena ja hyödyllisenä osallistujat pitivät koulutuspäivän ohjelmaa/sisältöä oman työnsä ja ammatillisen osaamisen kehittämisen kannalta. Koulutuspäivä-tapahtuman onnistumista selvitettiin osastonsihteerien näkökulmasta palautekyselyn avulla ja projektinhallintaa arvioitiin projektiryhmän jäsenille suunnatulla palautekyselyllä. Tavoitteena oli tarjota sisällöllisesti onnistunut koulutuspäivä ja vakiinnuttaa siten osastonsihteerien koulutuspäivä jatkavuutiseksi täydennyskoulutustilaisuudeksi OYS:ssa. Lisäksi osastonsihteereille suunnatulla palautekyselyllä selvitettiin seuraavan vuoden kehittämis- ja koulutustarpeita koulutuspäivän suunnittelu- ja toteutusprosessia varten.

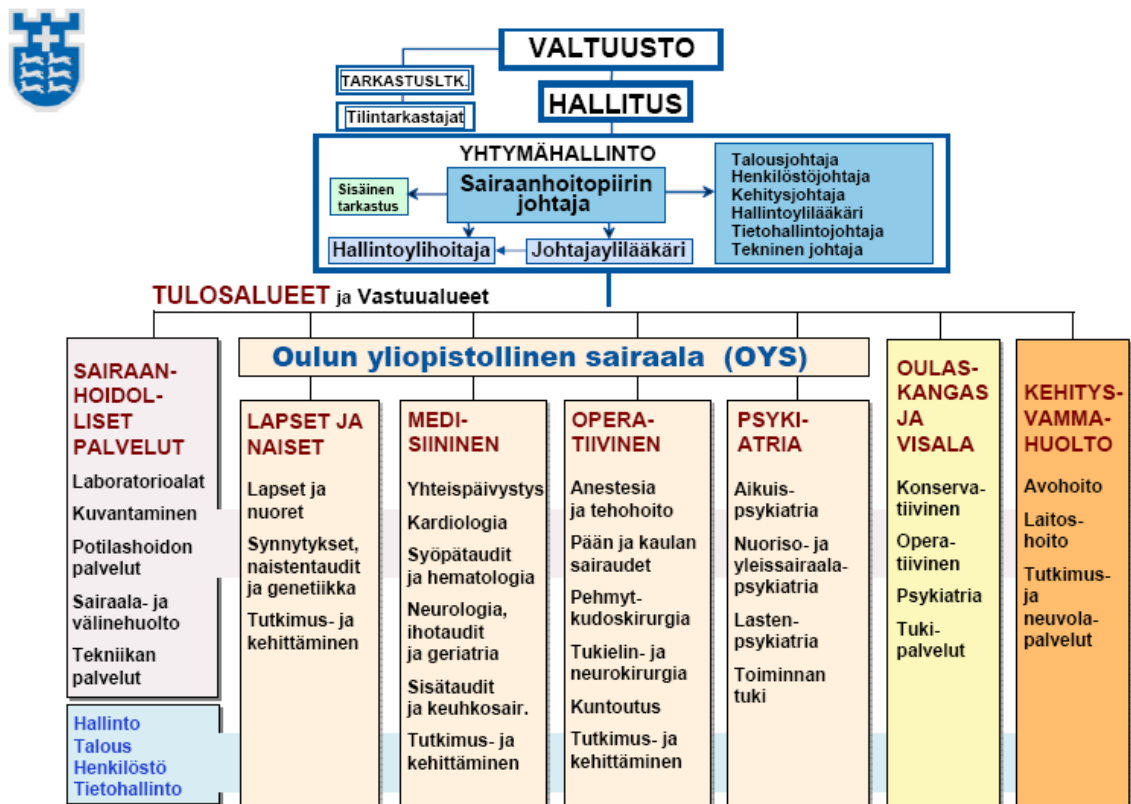
Tavoitteet jäsennetään tutkimuskysymyksiksi seuraavasti:

- Mitä projektinhallinta on?
- Miten projektinhallinnassa onnistuttiin Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektissa?
- Kuinka Osastonsihteerien koulutuspäivät -tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa onnistuttiin ja miten koulutuspäivän sisältö vastasi osallistuneiden koulutustarpeisiin?

## 1.3 Toimeksiantajan esittely

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP) on pohjoisin viidestä Suomen yliopistollisesta sairaanhoitopiiristä. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin alueella asuu n. 400 000 ja Pohjois-Suomen kattavalla erityisvastuualueella n. 738 000 henkilöä. Sairaanhoitopiirin kuntayhtymällä on kolme sairaalaa: Oulun yliopistollinen sairaala, Oulaskankaan sairaala ja Visalan sairaala. (PPSHP 2014, hakupäivä 12.2.2014.)

Kuntayhtymän ylintä päätösvaltaa käyttää kuntayhtymän valtuusto. Se päättää kuntayhtymän niistä asioista, jotka kuntalaissa on säädetty valtuuston tehtäväksi. Valtuusto valitsee toimikaudekseen hallituksen, jonka tehtävistä määrätään perussopimuksessa. Valtuusto valitsee sairaanhoitopiirin johtajan, johtajaylilääkärin ja hallintoylihoitajan. Vuoden 2011 alusta sairaanhoitopiirissä otettiin käyttöön tulosalueisiin perustuva organisatiorakenne, johon kuuluu seitsemän tulosaluetta ja tulosalueeseen rinnastettava yhtymähallinto (kuva 1). (PPSHP 2014, hakupäivä 12.2.2014.)



Kuva 1. Oulun yliopistollisen sairaalan organisatiorakenne (PPSHP, hakupäivä 25.9.2014.)

Vuoden 2013 alusta Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin kuuluu 29 jäsenkuntaa. Alueen kunnat eroavat toisistaan niin väestömäärän ja -rakenteen kuin olemassa olevan



palvelurakenteen ja muun infrastruktuurin osalta. Alueen suurin kunta on Oulu ja pienin Hailuoto. (PPSHP 2014, hakupäivä 12.2.2014.)

Erityistason sairaanhoidon järjestämiseksi Suomi on jaettu viiteen yliopistollisen sairaalan erityisvastuualueeseen. Oulun yliopistollisen sairaalan (OYS) erityisvastuualue (ERVA-alue) on maantieteellisesti laajin kattaen 51,1 % Suomen pinta-alasta. OYS:n ERVA-alueeseen kuuluvat Pohjois-Pohjanmaan, Länsi-Pohjan, Keski-Pohjanmaan ja Lapin sairaanhoitopiirit sekä Kainuun maakunta -kuntayhtymä. OYS antaa keskussairaalatasoista hoitoa oman piirin väestölle ja erityistason hoitoa koko erityisvastuualueelle. (PPSHP 2014, hakupäivä 12.2.2014.)

Opetus, hoito ja tutkimus ovat PPSHP:n perustehtäviä. Opetuskenttinä toimivat Oulun yliopistollinen sairaala, Oulaskankaan sairaala, Visalan sairaala, Tahkokankaan palvelukeskus ja opetusterveyskeskussopimuksen kautta terveyskeskukset. Lisääntyvässä määrin näissä sairaaloissa suorittaa käytännön harjoittelua myös ulkomaalaisia lääketieteen ja terveydenhuollon opiskelijoita. Harjoittelut toteutuvat yhteistyössä yliopiston, ammattikorkeakoulujen ja ammatillisten oppilaitosten kanssa. Harjoittelussa korostuu opiskelijan oma aktiivisuus ja vastuullisuus. Opiskelu, samoin kuin varsinainen työ, tapahtuu sairaalassa moniammatillisissa ryhmissä. Opiskelijoita sitovat henkilökunnan tapaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. (PPSHP 2014, hakupäivä 12.2.2014.)

PPSHP:n henkilöstömäärä oli vuoden 2012 lopussa 6949 työntekijää, joista 6129 työskentelee Oulun yliopistollisessa sairaalassa ja heistä n. 300 toimii osastonsihteerin tehtävissä. Vuoden 2012 lopussa käytössä oli 262 eri tehtävänimikettä. Terveystieteiden ala on varsin naisvaltainen ala, miesten osuus koko henkilöstöstä oli vuoden 2012 lopussa 17,1 % ja naisten osuus vastaavasti 82,9 %. Henkilöstön keski-ikä sairaanhoitopiirissä vuonna 2012 oli 44,0 vuotta. Vakinaisen henkilöstön keski-ikä oli 46,9 ja määräaikaisten henkilöstön keski-ikä 34,7 vuotta. (PPSHP 2012 a, hakupäivä 25.9.2013.)

#### 1.4 Tutkimusmenetelmät, aineiston keruu ja analysointi

Toiminnallisissa opinnäytetöissä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi (Vilka & Airaksinen 2003, 11). Tämän toiminnallisen opinnäytetyön produktina olivat samansisältöiset, osastonsihteeille suunnatut koulutuspäivät 14.11.2013 ja 22.11.2013, ja opinnäytetyössä käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimuksellinen ote liittyi sekä koulutuspäivien onnistumisen arviointiin että projektinhal-

linnassa onnistumisen arviointiin. Palaute kerättiin määrällisenä kyselytutkimuksena koulutuspäivien osallistujilta koulutuspäivien onnistumisen arvioimiseksi niin sisällöllisesti kuin järjestelyjenkin kannalta. Aineisto kerättiin molempien koulutuspäivien jälkeen erikseen, ja tarkoituksena on käsitellä ne yhtenä aineistona, koska koulutuspäivien sisältö oli sama ja osallistujat samasta työntekijäryhmästä. Määrällinen tutkimusote sopi koulutuspäivän arviointiin hyvin, sillä osallistujamäärän tavoitteeksi oli asetettu 120 henkilöä.

Projektinhallinnan onnistumisen arvioimiseksi palaute kerättiin projektiryhmän jäseniltä Webropol-kyselylomakkeella. Projektiryhmässä oli lisäksi seitsemän jäsentä, joista yksi vaihtui aivan projektin lopussa. Lisäksi opinnäytetyöntekijänä ja projektipäällikkönä arvioin oman havainnointini perusteella projektinhallintaa, projektiryhmän toimintaa ja koulutuspäivien toteutusta. Oman havainnoinnin perustana on tutkimuspäiväkirja.

Aineiston analyysivaiheessa kiinnitettiin huomiota siihen, nouseeko kerätyssä aineistossa esiin merkitsevästi erilaisia koulutuspäiväkohtaisia tuloksia. Eri koulutuspäivien palautteissa ilmenneet merkittävät eroavaisuudet on tuotu raportissa esiin. Kyselylomakkeessa, joka toteutettiin Webropol-kyselynä, oli mukana myös avoimia kysymyksiä koulutuspäivien sisällöstä. Tällöin kysymyksessä on laadullinen tutkimusote, jolla pyritään selvittämään yksilön kokemusta ilmiöstä (Kananen 2008, 25). Kun laadullista aineistoa on paljon, saa tutkija aineistosta paremman kuvan pelkistämällä sitä aineistolähtöisen analyysin avulla. Koska kyselyyn vastaajia oli paljon ja vastaukset antoivat siihen mahdollisuuden, luokiteltiin avoimien kysymysten vastauksia aineistosta löytyvien teemojen mukaan. Näin samaa tarkoittavat ja samankaltaiset vastaukset yhdistettiin samaan luokkaan, joka nimettiin mahdollisimman kuvaavasti produktin onnistumisen arvioinnin kannalta. Koska luokittelu ja luokkien nimeäminen tapahtuvat tutkijan oman tulkinnan mukaan, on siinä toimittava mahdollisimman objektiivisesti tutkimuksen tavoitteet mielessä pitäen. Luokittelun jälkeen kokonaisuutta tarkastellaan suhteessa yksityiskohtiin ja tarkoituksena on nostaa aineistosta esiin tutkimuskysymysten kannalta oleellinen tieto. (Puusa & Juuti 2011, 122–123.) Kananen (2008, 94) mukaan laadullisen tutkimuksen menetelmä sisällönanalyysi sisältää kolme vaihetta, joita ovat redusointi, klusterointi ja abstrahointi, ja sisällön erittely tarkoittaa aineiston kuvaamista määrällisesti (kvantifiointi). Tässä tutkimuksessa laadullisen aineiston tutkimusmenetelminä käytettiin sisällönanalyysiä sekä sisällön erittelyä. Vastauksista muodostuneet luokat

kvantifioitiin ja esiteltiin graafisesti. Tässä opinnäytetyöraportissa teoriaa ja empiriaa on käsitelty samanaikaisesti luku kerrallaan edeten.

Lähtökohtana toiminnallisten opinnäytetöiden tutkimuksessa ei ole vastausten vertailukelpoisuus, vaan vastausten vaikutus tuotteen sisällön suunnitteluun jatkossa (Vilka ym. 2003, 60). Tässä osastonsihteereille suunnatussa kyselyssä kvantitatiivisen tutkimusotteen tarkoitus on saatujen vastausten vaikutus tulevaisuudessa mahdollisesti järjestettäviin osastonsihteerien koulutuspäivien sisältöön ja toteutukseen.

### 1.5 Keskeiset käsitteet ja lyhenteet

OYS:ssa työskentelee n. 300 **osastonsihteeriä**. Osastonsihteerien keski-ikä on 50,3 vuotta, ja esimiehenä toimii osastonhoitaja. Osastonsihteerit toimivat joko avo- tai osastohoidon yksiköissä. Osastonsihteeri on tärkeä osa moniammatillista työryhmää. Hänen työhönsä kuuluvat läheteiden ja hoitopalautteiden käsittely, lausuntojen ja todistusten kirjoittaminen, arkistointi, laskutus ja ajanvaraus ja asiakaspalvelu. Asiakaspalvelutehtävät ovat potilaiden ja omaisten vastaanottamista, neuvomista, opastusta ja puhe- linneuvontaa sekä yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Tärkeimpinä sidosryhminä ovat lääkärit ja hoitohenkilöstö. Osastonsihteerin työnkuva on hyvin monipuolinen ja tiedonkulun kannalta keskeinen, ja hän toimii osaston tai poliklinikan yhdyshenkilönä sairaalan muiden hoitoa tukevien yksiköiden kanssa potilaan hoitoon ja toimenpiteisiin liittyvissä järjestelyissä.

Osastonsihteerin toimintaympäristö vaihtelee OYS:ssa. Jotkut työskentelevät omissa kanslioissaan, jolloin työrauha on hyvä, mutta tiedonkulun ongelmia saattaa esiintyä. Osa työskentelee yhteiskanslioissa, joissa sairaanhoitajat kirjaavat omaan työhönsä liittyviä asioita. Tällöin tiedonkulku on hyvää, mutta työrauha on usein huono, kun kansliassa puhelimet soivat ja keskustelu on jatkuvaa. Työ on yleensä kiireistä, ja siksi työssä tarvitaan organisointi- ja stressinsietokykyä. Koska työ sisältää paljon tietokoneella työskentelyä ja tarkkaa tiedon käsittelyä, on työskentelyn oltava erityisen huolellista ja kiireen vuoksi työtahti on yleensä haastava. Lisäksi tarvitaan kykyä tulla toimeen ja työskennellä erilaisten ihmisten kanssa. Asiakaspalvelutaitojen merkitys korostuu sairaalaympäristössä, kun osastonsihteeri kohtaa työssään potilaiden vaikeita elämäntilanteita päivittäin. Osastonsihteerin asiakkaina ovat työyhteisön lisäksi tietysti potilaat, joita on vauvasta vaariin.

**Täydennyskoulutus** tarkoittaa kaikkea sitä suunnitelmallista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää ja parantaa henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista (PPSHP 2012 b, hakupäivä 2.1.2014). Lisäksi joidenkin ammattiryhmien täydennyskoulutuksesta on säädetty laissa erikseen: työnantaja on velvollinen järjestämään säännöllistä täydennyskoulutusta terveydenhuollon ammattihenkilöille, joita puolestaan laki velvoittaa ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan ammattitoiminnan edellyttämällä tavalla (Sosi- ja terveysministeriön asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 1194/2003 4 §; Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 3:18.1 §). Täydennyskoulutuksen tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää henkilöstön osaamista työtehtäviin liittyen ja työnantajan hyväksymänä. Täydennyskoulutuksen tavoitteena on koko toiminnan tehostaminen sekä ammatillisen osaamisen tukemisen kautta henkilöstön työssä jaksamisen ja työn laadun parantaminen. Ammatillisen osaamisen kehittämiseen on kiinnitetty viime aikoina paljon huomiota ja tasavallan presidentti hyväksyi sitä koskevat lakiesitykset 20.12.2013. Uudistus sisältää säädöskokoelman (EV 192/2013 vp), jossa 1.1.2014 astuu voimaan useita lakeja koskevia uudistuksia, kuten laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä ja laki koulutusten korvaamisesta. Näiden lisäksi säädöskokoelmassa säädetään muutoksista yhteistoimintaa koskeviin lakeihin, joiden pääasiallisin uudistus on työnantajan velvollisuus laatia vuosittainen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma. Näiden uudistusten tavoitteena on kehittää ja tukea työnantajia henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämisessä. Työnantajia tuetaan ja kannustetaan järjestämään työntekijöilleen ammattitaitoa kehittävää koulutusta maksamalla koulutuskorvausta, joka on 10 prosenttia koulutuskorvauksen perusteena käytetävästä palkkakustannuksesta. Koulutuskorvausta voi hakea korkeintaan kolmelta päivältä kalenterivuodessa työntekijää kohden. Korvauksen laskemisperusteet ovat lakiin kirjattuna, ja korvausta haetaan Työttömyysvakuutusrahastolta. (Eduskunta 2013, hakupäivä 2.1.2014.)

OYS:ssa suurin osa henkilöstöstä luonnollisesti kuuluu terveydenhuollon ammattihenkilöihin, joiden täydennyskoulutuksesta säädetään laissa. Osastonsihteerit eivät toimi näissä lain määrittelemissä terveydenhuollon tehtävissä, vaan tehtävänä on tukea niitä. OYS:n henkilöstön täydennyskoulutusta järjestävät Koulutuspalvelut-yksikön lisäksi organisaation tulosalueet. Vuonna 2012 Koulutuspalvelut-yksikkö järjesti yhteensä 28 koulutusta, joista 17 oli alueellisia, 11 sisäisiä ja yksi valtakunnallinen koulutus (PPSHP 2012 b, hakupäivä 2.1.2014).

Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektin omistajana toimiva Lasten ja nuorten vastualue järjesti vuonna 2013 yhden valtakunnallisen koulutuksen sekä neljä alueellista koulutusta, joista yksi oli kolmipäiväinen ja yksi nelipäiväinen. Lisäksi vastualueen yksiköt järjestivät sisäistä koulutusta vastuu- ja tulosalueen henkilöstölle. Osastonsihteerit ovat henkilöstöryhmänä erittäin tärkeä osa moniammatillista työryhmää eikä OYS:ssa ole aiemmin järjestetty juuri heille suunnattua täydennyskoulutusta lukuun ottamatta lyhyitä perehdytystyyppejä tilaisuuksia.

Maaliskuussa 2013 tein verkkokartoituksen koulutustarjonnasta Suomessa, ja kävi ilmi, että terveydenhuollon osastonsihteerien täydennyskoulutusta tarjoaa ainoastaan FCG Finnish Consulting Group Oy:n FCG Koulutuspalvelut -liiketoimintaryhmä, jonka järjestämät Terveydenhuollon osastonsihteerien koulutuspäivät pidetään useamman kerran vuodessa teemojen vaihdellessa. Paikkana näillä koulutuksilla ovat joko Etelä-Suomen kaupungit tai risteilyt, esim. Turusta Tukholmaan tai Helsingistä Tallinnaan. (FCG 2013, hakupäivä 14.3.2013.) Sisällöllisesti ohjelmat ovat ymmärrettävästi usein yleisellä tasolla ja nojaavat osallistujan kykyyn siirtää ja soveltaa oppimansa omaan organisaatioon ja työyhteisöön.

Tarve osastonsihteerien omaan, räätälöityyn koulutukseen oli ehdottomasti olemassa ja koulutuspäivien järjestäminen oli lisäksi työnantajan näkökulmasta kustannustehokas tapa saada täydennyskoulutustilaisuus koko henkilöstöryhmän ulottuville, ja tuoda ammatillisen osaamisen kehittämiseen mukaan myös ne työntekijät, jotka eivät ole halukkaita matkustamaan. OYS:n Koulutuspalvelut-yksikkö tuki kehittämishanketta ja toi esiin myös heille aiemmin esitetyt toiveet koulutuksen järjestämisestä (Jatkonen 3.4.2013, puhelinkeskustelu).

<b>Opinnäytetyössä käytetyt lyhenteet</b>	
OYS	Oulun yliopistollinen sairaala
PPSHP	Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri, johon kuuluvat OYS:n lisäksi Oulaskankaan ja Visalan sairaalat.
ERVA-alue	Yliopistollisen sairaalan erityisvastuualue erityistason hoidon järjestämiseksi
Lasten ja nuorten vastualue	Lastenklinikan organisaation virallinen nimi, toinen osa Lasten ja naisten tulosaluetta

Lasten ja naisten tulosalue	Muodostuu kahdesta vastuualueesta: Lasten ja nuorten vastuualue sekä Naistentaudit, Synnytykset ja Genetiikka -vastuualue. Vastuualueet jakaantuvat vastuuyksiköihin. Talouden näkökulmasta tunnuslukuja selvitetään koko organisaation johdolle sekä tulosalueena että vastuualueittain.
Alueellinen koulutus	PPSHP:n henkilöstön lisäksi sen ERVA-alueen henkilöstölle tarkoitettu koulutus
Sisäinen koulutus	PPSHP:n henkilöstölle tarkoitettu koulutus
KanTa-palvelut	Kansallinen (sähköinen) terveysarkisto, jossa tavoitteena on edistää hoidon jatkuvuutta ja potilasturvallisuutta mahdollistamalla kansalaisten/potilaiden ajantasaisten tutkimus- ja hoitotietojen saatavuus kaikissa hoitotilanteissa (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014, hakupäivä 12.2.2014).
Hilmo-tiedot	Hoitoilmoitusjärjestelmä, joka sisältää tietoa erikoissairaanhoidon avo- ja laitoshoidosta, perusterveydenhuollon laitoshoidosta, sosiaalihuollon laitos- ja asumispalveluista ja kotihoidosta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014, hakupäivä 12.2.2014).

## 2 KOULUTUSPÄIVÄ-PROJEKTIN KÄYNNISTÄMINEN

Osastonsihteerien koulutuspäivien järjestäminen on ajallisesti pitkä projekti, joka vaatii täsmällistä suunnitelmaa siitä, miten asetetut tavoitteet saavutetaan. Tässä luvussa käsitellään projektin käynnistämisvaiheen projektihallintaa ja siihen liittyviä toimenpiteitä sekä teorian että käytännön näkökulmasta ja esitellään projektiryhmän antamaa palautetta projektinhallinnan toteutuksesta.

### 2.1 Projektin määritelmä

*"Projekti on joukko ihmisiä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää"* (Ruuska 2012, 19). Projekti on työtehtävä, jolla on selkeä tavoite. Tavoite pyritään saavuttamaan projektissa tehtävällä työllä, joka on suunnitelmallista ja johdettua. Sen toteuttamiseksi valitaan joukko ihmisiä, jotka tekevät tätä työtä tavoitteen saavuttamiseksi. Projektityötä määrittelee sen ainutlaatuisuus ja omat erityispiirteensä: projekti on kehityshanke. Projektit voidaan jakaa erityispiirteidensä mukaan erilaisiin projektityyppeihin, joita ovat yritysten sisäiset kehitysprojektit, toimitusprojektit, tutkimusprojektit, toteutusprojektit, rakennusprojektit ja tuotekehitysprojektit. (Kettunen 2009, 15–17.) Risto Pelin (2009, 33, 35) puolestaan jakaa projektityypit niiden johtamisseikkojen mukaan tuotekehitys-, tutkimus-, toiminnan kehittämis-, toimitus- ja investointiprojekteihin ja määrittelee projektin työksi, joka tehdään määritellyn kertaluonteisen tuloksen aikaansaamiseksi.

Osastonsihteereille järjestettävä koulutuspäivä on myös tapahtuma. Tapahtumat voidaan luokitella sisällön mukaan asiatapahtumiin, viihdetapahtumiin tai niiden yhdistelmiin. Nämä tapahtumalajit voidaan jakaa toteuttamistavan mukaan itse rakennettuun tapahtumaan, ostettuun tapahtumaan, ketjutettuun tapahtumaan tai kattotapahtumaan. (Vallo & Häyrynen 2008, 57–62.)

Osastonsihteerien koulutuspäivä -projektissa järjestettiin kaksi samansisältöistä koulutuspäivää OYS:n osastonsihteereille sekä lisäksi sitä tarjottiin OYS:n erityisvastuualueen (ERVA) keskussairaaloihin etäyhteyden kautta. Parhaiten projekti sopii Kettusen projektityypityksen mukaan toteutusprojektiksi, jossa tavoitteena on toteuttaa ennalta määritellyn mukainen lopputulos, kuten koulutus, tapahtuma, tilaisuus, näytelmä tms.

(Kettunen 2009, 17). Toteutusprojekteissa haasteina ovat ennalta sovittu aikataulu sekä ulkoiset tekijät, joihin voi olla vaikea varautua etukäteen. Toteutusprojektin erityispiirteitä ovat ennalta sovittu tapahtuman ajankohta sekä se, että projektityön määrä ja kiire kasvavat, mitä lähemmäs tapahtuman päivämäärä tullaan. Tapahtuman onnistumista voidaan arvioida vasta tapahtuman jälkeen eikä taloudellisesta onnistumisesta voida olla varmoja. Tämä toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin toteutusprojektina, jonka tavoitteena oli järjestää osastonsihteereille samansisältöiset koulutuspäivät, joiden ajankohdiksi 25.3.2013 pidetyssä aloituskokouksessa päätettiin 14.11.2013 ja 22.11.2013.

Koska Osastonsihteerien koulutuspäivä -projekti on Lasten ja nuorten vastuualueen oman organisaation järjestämä tapahtuma, kyseessä on toteuttamistavan mukaan luokiteltuna itse rakennettu tapahtuma. Tällöin koko projektityö on organisaation itsensä harteilla ja edellyttää suurta työpanosta. Projekti toteutettiin oman työn ohella ja tapahtuman suunnittelu ja toteutus vei työaikaa varsinaisesta työajasta. Organisaation itse rakentaman tapahtuman järjestämiseen tarvittiin sitoutumista koko projektiryhmältä, suurimman työpanoksen tapahtuman projektityöhön luonnollisesti annoin opinnäytetyöntekijänä itse.

## 2.2 Projektipäällikön tehtävät ja hyvän projektipäällikön ominaisuudet

Projektipäällikön tehtävänä on vastata siitä, että projekti valmistuu aikataulussa ja sille asetetut tavoitteet saavutetaan asetettujen resurssien puitteissa (Kettunen 2009, 29). Projektipäällikön tehtäviin kuuluvat projektisuunnitelman laatiminen, alustava budjetointi ja resurssitarpeiden kartoitus, projektiryhmän vetäminen, raportointi projektin omistajalle ja ohjausryhmälle, dokumentointi, valmistelutyöt ja viestintä sekä projektin päättämiseen liittyvät toimenpiteet (Kettunen 2009, 32–37, 181). Projektipäällikkö on projektin operatiivinen johtaja. Projektipäällikön on osattava delegoida, ja työ on jatkuvaa suunnittelua, toimeenpanoa ja valvontaa. Pienissä projekteissa projektipäällikkö osallistuu toteutusprosessin tehtäviin. (Ruuska 2012, 137.)

Kettusen (2009, 29–31) mukaan hyvän projektipäällikön ominaisuuksiin kuuluvat päämäärätietoisuus, täsmällisyys ja tarkkuus, vahva itsetunto, kyky johtaa ihmisiä, hyvä neuvottelutaito ja esiintymiskyky ja kyky hoitaa useita asioita samanaikaisesti. Hyvä projektipäällikkö uskaltaa puuttua asioihin ja nostaa esiin vaikeitakin asioita. Hän myös uskaltaa sanoa ei, silloin kun asiat eivät edistä projektin etenemistä, ja kohtaa rohkeasti



epäonnistumisia ottaen niistä opiksi. Ruuskan luettelo (2012, 140–141) hyvän projektipäällikön ominaisuuksista on luonnollisesti samankaltainen, ja hän tiivistää luettelonsa sanoman niin, että *hyvän projektipäällikön perusominaisuuksia ovat aloite- ja yhteistyökyky*. Amerikkalaisten projektipäälliköiden keskuudessa tehdyn kyselytutkimuksen mukaan projektipäällikön tärkeimmät ominaisuudet ja osaamisalueet ovat projektityön luonteen ymmärtäminen, viestintätaidot, päätöksentekokyky, muutosten hallinta, suunnittelu- ja aikataulutustekniikat ja kustannusten arviointi- ja seurantamenetelmät (Ruuska 2012, 141).

Koska Osastonsihteerien koulutuspäivä -projekti on toiminnallisen opinnäytetyöni produkti, toimin itse projektin vetäjänä. Projekti opinnäytetyönä jo sinänsä määritti tehtävänjakoa siten, että olin vastuussa käytännön työtehtävistä koko projektin ajan, jolloin projektin seuraaminen ja valvonta oli vaivatonta ja kaikki tarvittava tieto oli käytössäni. Tärkeimpiä ominaisuuksia ja osaamisalueita projektipäällikkönä projektin onnistumisen kannalta olivat täsmällisyys, päämäärätietoisuus, aikataulussa pysyminen, viestintätaidot ja kyky hoitaa useita asioita samanaikaisesti. Toimin ensimmäistä kertaa projektin vetäjänä, ja haasteellisinta oli löytää aikaa projektityölle oman työn ohessa. Projektin mielekkyys ja oma motivaatio sekä osaava ja projektipäällikön työtä tukeva projektiryhmä olivat tärkeitä eteenpäin vieviä voimavaroja.

### 2.3 Projektiryhmän kokoaminen

Projektin käynnistyksen tärkeä vaihe on sopivan projektiryhmän kokoaminen. Projektin etenemiseksi tarvitaan oikeanlaisia ihmisiä antamaan asiantuntijuutta ja työpanosta projektin tavoitteiden saavuttamiseksi. Pienissä projekteissa pelkästään projektipäällikkö voi riittää henkilöresurssiksi, mutta mitä suuremmasta projektista on kyse, sitä suurempi tulee projektiryhmän olla. Lisäksi projektille tarvitaan ohjausryhmä tai projektin valvoja, kuten projektin omistaja, jolle raportoidaan projektin etenemisestä. Projektiryhmän roolitusta kannattaa pohtia ryhmää kootessa; mitä osaamista kukin projektiryhmän jäsen tuo mukaan projektin tavoitteiden saavuttamiseksi, ja mikä kunkin jäsenen työpanos tulee olemaan. Roolituksen myötä projektiryhmän jäsenten ammatti-identiteetti vahvistuu, kun oma asiantuntijarooli on selvillä. (Kettunen 2009, 129–130.)

Kokosin Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektin projektiryhmän sillä ajatuksella, että ryhmässä olisi monipuolisesti eri näkökulmien edustajia ammattiryhmittäin onnis-

tuneen koulutuspäivän sisällön suunnitteluun. Omaan työhöni klinikkasihteerinä kuuluvat Lasten ja nuorten vastualueen alueellisten koulutusten järjestelytehtävät, kuten koulutustiedotteiden tekeminen ja niiden jakelu, sähköisten ilmoittautumisten avaaminen, osallistujien vastaanotto, tarjoilutilaukset jne. Oma ammatillinen kehittymiseni tässä opinnäytetyössä nojaakin projektityöhön ja -hallintaan, projektipäällikkönä toimimiseen sekä koulutuspäivän sisällön suunnittelutyöhön. Koska toteutusprojektin tärkein tavoite oli tarjota sisällöltään mahdollisimman onnistunut koulutuspäivä osastonsihteerien työn tukemiseen ja ammatillisen osaamisen kehittämiseen, tarvittiin nimenomaan suunnittelutyöhön panostusta. Opinnäytetyöntekijänä toimin itse projektin vetäjänä eli projektipäällikkönä ja siksi myös hoidin kaiken yhteydenpidon sekä ryhmän jäseniin että ulkopuolisiin tahoihin. Tehtävänäni olivat tapaamisten koordinointi ja niiden dokumentointi sekä koulutuspäivien käytännön järjestelyt lukuun ottamatta itse koulutuspäiviä, jolloin tehtäviä oli jaettu projektiryhmän kesken.

Projektiryhmässä oli kahdeksan jäsentä, joista osastonhoitaja vaihtui ihan projektin loppuvaiheessa: Lasten ja naisten tulosalueen ylihoitaja, osastonhoitaja Lasten ja nuorten vastuualueelta, osastonsihteerit Lasten ja naisten tulosalueelta, osastonsihteerit Operatiiviselta tulosalueelta, osastonsihteerit Medisiiniseltä tulosalueelta, tietojärjestelmäasiantuntija, taloussuunnittelija ja klinikkasihteerit (taulukko 1). Lisäksi tapaamisten esityslisäkkeet ja muistiot lähetettiin Koulutuspalveluihin koulutuspäällikölle tiedoksi. Projektiryhmässä oli edustettuna OYS:n organisaatiokaavioon viitaten viisi kahdeksasta tulosalueesta.

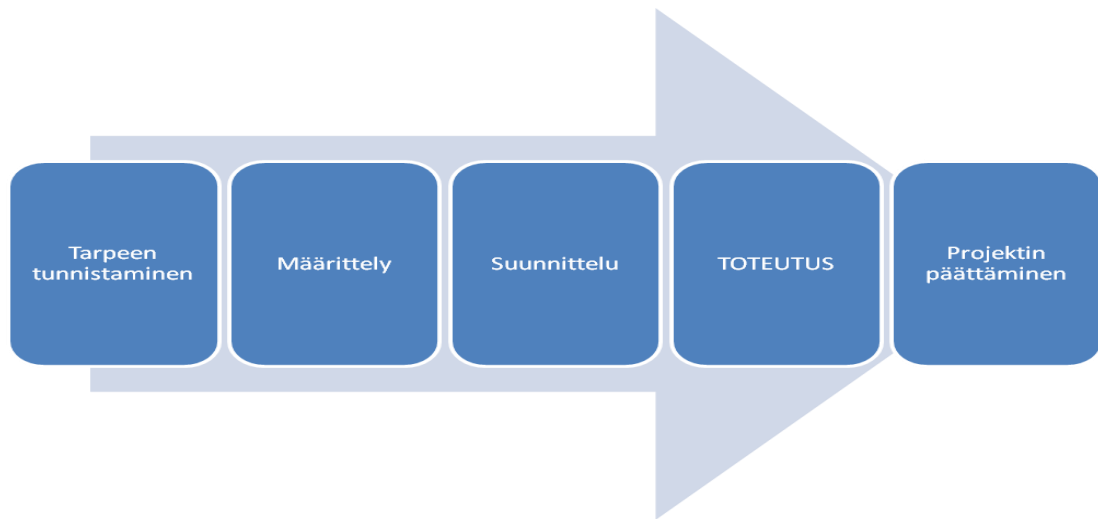
Lasten ja naisten ylihoitajan rooli oli tuoda esimiehen näkökulmaa mukaan suunnittelutyöhön sekä toimia asiantuntijana budjetointiin liittyvissä asioissa. Ylihoitaja toimii oman vastualueensa esimiehenä osastonhoitajille ja hoitohenkilöstölle, johon myös osastonsihteerit kuuluvat. Osastonhoitaja toimii osastonsihteerien lähiesimiehenä ja toi projektiryhmään oman näkökulmansa osastonsihteerien koulutustarpeista. Projektiryhmän taloussuunnittelijalla on talousosaamisen lisäksi kokemusta osaston- ja klinikkasihteerin työstä sekä tradenomina opinnäytetyöprosessista. Tietojärjestelmäasiantuntija toimii työssään usein osastonsihteerien työtä tukevana tahona sähköisten järjestelmien käyttö- ja ongelmatilanteissa. Rekrytoidessani projektiryhmää sovimme, että projektiryhmän tehtävänä on yhdessä suunnitella ja tehdä päätöksiä, ja projektipäällikkönä opinnäytetyöntekijä vastaa lisäksi käytännön projektityöstä sovitun mukaisesti. Projektiryhmän toimintaa voidaan siis verrata ohjausryhmän toimintaan.

Taulukko 1. Projektiryhmän roolitus

Projektiryhmän jäsenet	Rooli
Klinikkasihteeri, opinnäytetyöntekijä	Projektipäällikkö, koulutustarpeet, käytännön projektityö
Ylihoitaja	Osastonhoitajien ja osastonsihteerien esimies, budjetointi
Osastonhoitaja	Osastonsihteerin lähiesimies, koulutustarpeet
Osastonsihteeri (3 kpl)	Osastonsihteerin näkökulma, koulutustarpeet
Taloussuunnittelija	Talousasiat, budjetointi, koulutustarpeet
Tietojärjestelmäasiantuntija	Tietojärjestelmien asiantuntijuus, koulutustarpeet

## 2.4 Projektin vaiheistus

Projektit käynnistyvät tunnistetusta tarpeesta tai ideasta, jota seuraa määrittelyvaihe (kuvio 1). Määrittelyvaiheen tehtävänä on arvioida idean kannattavuutta. Mikäli määrittelyvaiheessa idea todetaan hyväksi, jatketaan sen kypsyttelyä suunnitteluvaiheessa ja tehdään konkreettisempia suunnitelmia idean toteuttamiseksi. Suunnitteluvaiheen jälkeen idea kirjataan projektisuunnitelmaksi, jossa tavoitteet, resurssit, aikataulu ja budjetti ovat määriteltyinä. (Kettunen 2009, 43–44.) Projektin koosta riippuen eri vaiheet voidaan jakaa omiin osaprojekteihin, jolloin projektiryhmän kokoonpanokin voi joskus vaihtua (Pelin 2009, 103).



Kuvio 1. Projektin yleinen kulku (Kettunen 2009, 45.)

Osastonsihteerien koulutuspäivä -projektin koko ja luonne huomioon ottaen on tarkoituksenmukaista ja suotavaa, että projektiryhmän kokoonpano pysyisi samana. Vaiheiden ositukseen ei ole tarvetta projektin koon vuoksi, vaan kokonaisuuden hahmottamisen kannalta on järkevää, että koko projektiryhmä osallistuu jokaisen vaiheen suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Toteutusprojektin omistajana toimi Lasten ja nuorten vastuualue, joka kantoi taloudellisen vastuun sekä antoi pääasialliset resurssit toteutusprojektiin. Lasten ja nuorten vastualueen johtajalle raportoitiin säännöllisesti projektin eri vaiheissa.

Taulukossa 2 esitetään Osastonsihteerien koulutuspäivät -toteutusprojektin vaiheistus aikajanalla kokonaiskuvan selvittämiseksi. Projektin kesto ideasta päätöspalaveriin on kokonaisuudessaan n. kymmenen kuukautta. Taulukosta on nähtävissä projektin yleinen kulku, kuten Kettunen sen kuviossa 1 esittää. Idean ja tarpeen tunnistamisesta käynnistyi määrittelyvaihe, johon koulutustarpeiden ja -toiveiden kartoitus liittyi. Suunnitteluvaiheen kesto oli n. 2,5 kk, jonka jälkeen toteutusprojektissa käynnistyi rauhallisempi vaihe ohjelman valmistuttua ja ilmoittautumisen avauduttua. Hieman ennen ilmoittautumisajan päättymistä alkoi toteutusvaihe, jolloin käytännön järjestelyt koulutuspäiviä varten aloitettiin. Toteutusvaihe sisältää ennakkojärjestelyjen lisäksi koulutuspäivien järjestelyt. Projektin päättämisen vaihe sisältää palautteiden käsittelyn, laskutuksen ja budjetoinnin sekä päätöskokouksen ja jatkosuunnitelmien tekemisen.

Taulukko 2. Osastonsihteerien koulutuspäivät -toteutusprojektin vaiheet aikajanalla

	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
Idea	▲										
Ryhmän kokoaminen (Aloituskokous 25.3.)	—										
Tarvekysely			—								
Koulutuspäivän sisällön suunnittelu			—								
Luennoitsijoiden rekrytointi			—	—	—						
Ennakkotiedote koulutuspäivistä				✕							
Valmis ohjelma					✕						
Tiedotus ja ilmoittautuminen					—	—	—	—	—	—	
Käytännön järjestelyt										—	
Koulutuspäivä 1. ja palautekysely										✕	—
Koulutuspäivä 2. palautekysely										✕	—
Laskutus ja budjetointi											—
Projektin päättökokous											★
Projektiryhmän Tapaaminen =	★	★	★	★	★		★		★	★	★

## 2.5 Viestintä projektissa

Sisäinen tiedottaminen ja tiedotus ovat 2010-luvulla muuttuneet käsitteeksi työyhteisöviestintä, jossa tietoa ja tiedonvaihdantaa on entistä enemmän. Viestintä on keskinäistä vuorovaikutusta tiedottamisen sijaan. (Juholin 2013, 174 – 175.) Juholin (2013, 178–179) esittää kirjassaan näkemyksensä, jonka mukaan työyhteisöviestinnän uusi agenda koostuu "6 + 1" työyhteisön toiminnan peruspilareista, joita ovat ajantasainen tieto, isojen ja merkityksellisten asioiden avoin käsittely, rento ja arvostava tunnelma työyhteisössä, osallisuus ja vaikuttaminen työyhteisössä, yhdessä oppiminen ja osaamisen jakaminen ja työnantajamaineen parantaminen ja vahvistaminen sekä toiminnan ja viestinnän tapahtuminen avoimilla foorumeilla. Tällainen avoin foorum voidaan perustaa koko organisaatiolle, sen yksiköille, projekteille tai tiimeille. Viestintää ei tule nähdä erillisenä toimintona organisaatiossa, vaan se on osa kaikkea toimintaa työyhteisössä. Tämä pätee myös projektiviestinnässä, jossa huomio kiinnittyy erityisesti tiedon välittämiseen ja tiedottamiseen projektin eri vaiheissa.

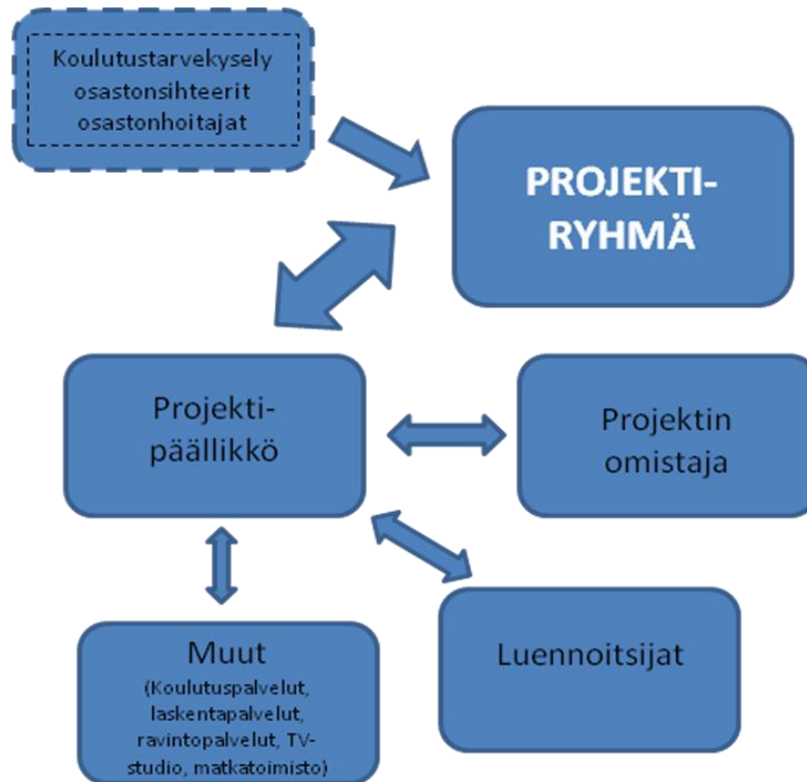
Tiedottaminen on koettu projektijohtamisen kannalta projektipäällikön tärkeimmäksi tehtäväksi ryhmän sisällä. Projektissa tiedottamisen kohteena ovat projektiryhmän lisäk-

si projektin omistaja tai ohjausryhmä sekä ulkoiset osapuolet, kuten viranomaiset, alihankkijat yms. (Pelin 2009, 294). Viestinnän tehtävänä on saattaa oikea viesti, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan ja halutulle vastaanottajalle. Viestinnän suunnittelussa tulee viestin ymmärrettävyyden lisäksi kiinnittää huomiota oikeiden viestintävälineiden ja -foorumien valintaan projektin tavoitteiden ja ajankäytön kannalta. (Pelin 2009, 296–297.) Viestintä painottuu projektin eri vaiheissa eri tavoin. Viestinnän välineitä ovat kirjalliset tuotokset (raportit, muistiot, tiedotteet), sähköiset välineet (sähköposti, puhelin, intranet), kokoukset ja palaverit, seminaarit ja infotilaisuudet sekä julkinen media (Pelin 2009, 299). Ruuskan (2012, 141) mukaan projektin hallinta ja johtaminen ovat mitä suurimmassa määrin viestintää, ja päävastuu viestinnästä on luonnollisesti projektipäälliköllä.

Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektin viestinnässä tärkeimmäksi seikaksi nousee projektiryhmän jäsenten välinen viestintä etenkin suunnitteluvaiheessa ja juuri ennen tapahtumien toteutuspäiviä. Viestintää ja sen välineitä määrittää suurilta osin se, että jokainen projektiryhmän jäsen on osa Oulun yliopistollisen sairaalan organisaatiota ja työyhteisöä, jossa viestintämalli on vakiintunut. Lisäksi viestintää ja viestintävälineiden valintaa rajoittaa se, että jokainen osallistuu projektiin omien töidensä ohella eikä projektille ole osoitettu erillistä työpanosta. Viestinnän tulee siis olla tehokasta ja helposti oman työn ohella tavoitettavaa, mutta koulutuspäivän ohjelman sisällön suunnittelu vaatii kasvokkain tapaamisia ideoiden ja ajatusten ja keskustelun syntymiseksi.

Projektin tavoitteena on tarjota sisällöltään koulutustarpeita vastaava koulutus, ja siksi koulutustarpeita päätettiin kartoittaa kyselyn avulla sekä osastonsihteeiltä että heidän esimiehiltään osastonhoitajilta. Kysely on osa projektin viestintäsuunnitelmaa. Kyselyn tuloksia käsitellään tämän raportin kolmannessa luvussa, joka koskee koulutuspäivien suunnittelua. Organisaatiossa viestinnän ja tiedonkulun kannalta vallitsee vakiintunut tapa pitää kokouksia ja palavereita, ja se sopii hyvin myös tämän projektin viestinnän kanavaksi. Sähköpostia käytetään yhteydenpitovälineenä tarpeen vaatiessa kokousten välillä. Projektipäällikkö valmistelee kokoukset ja lähettää esityslistat liitteineen projektiryhmän jäsenille sekä kirjaa kokouksissa käsitellyt asiat ja päätökset muistioon, joka lähetetään sähköpostitse nopeassa aikataulussa projektiryhmän jäsenille ja koulutuspäällikölle tiedoksi. Projektipäällikkö huolehtii kokouksen päätösten mukaisesti yhteydenpidon ulkoisiin osapuoliin, kuten luennoitsijoihin ja matkatoimistoon ja raportoi projektin etenemisestä projektin omistajalle Lasten ja nuorten vastualueen johtajalle (kuvio

2). Kokouksia projektin aikana pidettiin yhteensä yhdeksän kertaa mukaan luettuna aloitus- ja päätöskokous (taulukko 2).



Kuvio 2. Viestintä projektissa

## 2.6 Projektisuunnitelma

Jotta projektisuunnitelma voidaan tehdä, pitää tiedossa olla kaikki projektille asetetut tavoitteet ja rajoitukset. Projektisuunnitelman tekemisestä vastaa aina projektipäällikkö eli projektin vetäjä. Yleisesti ottaen suunnitteluun tulee varata riittävästi aikaa, mutta mitä selkeämpi tavoite projektilla on, sitä vähemmän suunnittelulle tarvitaan aikaa. Projektin koko vaikuttaa projektisuunnitelman laajuuteen; mitä pienemmästä projektista on kyse, sitä tiiviimpi paketti voi projektisuunnitelma olla. Projektisuunnitelman pohjaksi valitaan jokin lähtökohta, minkä pohjalta suunnitelma laaditaan. Näitä tekijöitä ovat tavoite, budjetti, tekijät, aikataulu, toimintatapa. Joissakin projekteissa lähtökohtana voi olla useamman tekijän sekoitus. (Kettunen 2009, 92 – 94, 97.)

Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektissa projektisuunnitelman lähtökohtana luonnollisesti on ensinnäkin aikataulu. Aloituskokouksessa maaliskuussa 2013 päätettiin samansisältöisten koulutuspäivien ajankohdiksi torstai 14.11.2013 ja perjantai 22.11.2013. Tällöin asetettiin aikatauluraami projektissa tehtävälle työlle. Toinen lähtö-

kohta projektisuunnitelmalle on projektin tavoite, joka voidaan ajatella aikataulua tärkeämmäksi, sillä koko projekti on perustettu räätälöidyn koulutuspäivän järjestämistä osastonsihteerejä varten. Aikatauluraamiksi sovittiin kohtuullisen pitkä aika, jotta koulutuspäivän ohjelman sisällön suunnitteluun jää riittävästi aikaa hyvän lopputuloksen takaamiseksi.

Budjetin osalta voidaan todeta, että koska talouden tavoitteena on nollatulos, ei sitä voida pitää projektisuunnitelman lähtökohtana. Toki tällöin tarvitaan tarkkaa arviota osallistujamääristä, jotta osallistumismaksun suuruus voidaan arvioida oikein. Myöskään toimintatapaa ei voida pitää suunnitelman lähtökohtana, sillä projektiryhmä ei ole sidottu mihinkään tiettyyn toimintatapaan, joka voisi rajoittaa projektin edistymistä.

Toteutusprojektissa tekijät ovat tärkeä osa projektia, ja tähän projektiin on kiinnitetty tekijöitä, joilla on osaamista ja tietoa nimenomaan osastonsihteerien toimenkuvaan ja koulutustarpeiden arviointiin. Projektin tekijät ovat siis harkiten rekrytoituja ja mukaan on saatu asiantunteva joukko ammattilaisia. Projektisuunnitelman laatimiseen on käytetty suuntaviivoina sekä Kettusen että Pelinin ohjeistusta (2009, 94–99; 2009, 91) ja lisäksi on huomioitu projektin koko. Kun tämän toteutusprojektin lähtökohdiksi otetaan projektin tavoite ja aikataulu, on **projektisuunnitelma** seuraavanlainen:

Projektin tavoite	Kahden räätälöidyn, samansisältöisen, sisällöllisesti onnistuneen koulutuspäivän järjestäminen OYS:n osastonsihteereille koulutustarpeiden kartoituksen mukaisesti.
Projektiorganisaatio	Kahdeksan hengen projektiryhmä, joka on esitelty tarkemmin taulukossa 1. Lisäksi projektin omistajana on Lasten ja nuorten vastuualue ja lopullinen hyväksyjä Lasten ja nuorten vastuualueen johtaja. Projektin koosta ja rakenteesta johtuen ohjausryhmälle ei ole erityistä tarvetta. Projektipäällikkö raportoi projektin omistajalle säännöllisesti.
Aikataulu	Projektin kesto on n. kymmenen kuukautta. Projektin aikataulu on esiteltynä taulukossa 2. Koulutuspäivät toteutetaan 14.11.2013 ja 22.11.2013. Välitavoitteena on, että ohjelma on



valmis ja ilmoittautuminen koulutuspäiville avautuu ennen kesälomia eli 30.6.2013 mennessä.

Resurssit	Projektiryhmän jäsenet työskentelevät projektissa oman työnsä ohella. Projektille ei ole laskettu lisäresursseja. Projektipäällikkö (opinnäytetyöntekijä) hoitaa sovitusti projektin käytännön työtehtävät ja viestinnän. Projektiryhmän tehtävänä on yhdessä projektipäällikön kanssa suunnitella ja tehdä projektia ohjaavia päätöksiä.
Talous	Koulutuspäivien tavoitteena ei ole tuottaa voittoa, mutta ei myöskään tappiota. Taloudellisena tavoitteena on, että osallistumistuotoilla katetaan järjestämisestä aiheutuvat menot.
Riskien hallinta	Kartoitetaan riskit ja tehdään varautumissuunnitelma. Mikäli osallistujamäärä jää asetettua tavoitetta alhaisemmaksi, katetaan puuttuvat kulut koulutukseen tarkoitetuista opiskelijaohjausmäärärahoista.
Muutosten hallinta	Suurin riski projektin epäonnistumiseen on jo sovittujen luennoitsijoiden peruuntuminen. Tehdään varautumissuunnitelma (sijaiset) luennoitsijoiden peruuntumisten varalle.
Ohjaus	Opinnäytetyöntekijä toimii projektin vetäjänä projektipäällikön roolissa. Hänen vastuullaan ovat raportointi, tiedottaminen ja yhteydenpito. Projektiviestinnän välineinä ovat esityslistat ja muistiot, sähköposti ja kokoukset sekä tarvittaessa puhelin.
Projektin päättäminen	Projektipäällikkö laatii yhteenvedon koulutuspäivistä saadusta palautteesta sekä laatii lopullisen, toteutuneen budjetin, jotka käsitellään projektin päätöskokouksessa.
Projektin tulosten luovuttaminen	

Osastonsihteerien koulutuspäivät -projekti on projektin vetäjän opinnäytetyö, josta laaditaan opinnäytetyöraportti. Raportti luovutetaan projektin omistajalle, kun se on hyväksytty.

## 2.7 Projektinhallinnan onnistumisen arviointi

Projektiryhmään kuului kokonaisuudessaan kahdeksan jäsentä opinnäytetyöntekijä mukaan lukien. Projektiryhmän toimivuuden arvioimiseksi lähetin palautekyselyn kahdeksalle projektiryhmän jäsenelle (liite 1) mukaan lukien ihan projektin lopussa mukaan tulleen jäsenen. Projektiryhmälle lähetettyyn palautekyselyyn vastasi 87,5 % vastaajista eli vastauksia tuli seitsemän kappaletta. Kysely oli jäsennetty kolmeen eri näkökulmaan: projektiryhmä ja sen työskentely, projektipäällikön työskentely ja oma työskentely. Jokaisessa ryhmässä esitettiin väittämiä, joita vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1 = täysin samaa mieltä,..., 6 = täysin eri mieltä.

### **Projektiryhmä ja sen työskentely**

Projektiryhmän palautekyselyn ensimmäisessä osiossa väittämät liittyivät projektiryhmään ja sen työskentelyyn (taulukko 3). Asteikolla 1 = täysin samaa mieltä, ..., 6 = täysin eri mieltä vastaajista kuusi oli täysin samaa mieltä siitä, että projektiryhmä oli toiminnan kannalta sopivan kokoinen, ja yksi vastaajista lähes täysin samaa mieltä valiten asteikosta numeron 2. Toisen väittämän kohdalla vastaukset olivat identtiset ensimmäisen väittämän kanssa: kuusi oli täysin samaa mieltä siitä, että projektiryhmässä oli sopivasti eri ammattialojen asiantuntijoita projektin tavoitteiden näkökulmasta yhden vastaajan ollen lähes täysin samaa mieltä. Palautekyselyn mukaan jokainen vastaaja oli täysin samaa mieltä siitä, että projektin tehtävä ja tavoite olivat selkeät. Lisäksi kaikki vastaajat olivat täysin samaa mieltä siitä, että projektiryhmän ilmapiiri oli avoin ja vuorovaikutukseen kannustava (taulukko 3). Vastaajista kuusi oli täysin samaa mieltä siitä, että mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa sekä tulla kuulluksi projektiryhmässä olivat hyvät, yhden vastaajan ollen lähes täysin samaa mieltä valiten asteikosta vaihtoehdon kaksi (1 = täysin samaa mieltä, ..., 6 = täysin eri mieltä).

Taulukko 3. Projektiryhmä ja sen työskentely (1 = täysin samaa mieltä, ..., 6 = täysin eri mieltä)

	1	2	3	4	5	6
Projektiryhmä oli toiminnan kannalta sopivan kokoinen.	6	1	0	0	0	0
Projektiryhmässä oli sopivasti eri ammattialojen asiantuntijoita projektin tavoitteiden näkökulmasta.	6	1	0	0	0	0
Projektin tehtävä ja tavoite olivat selkeät.	7	0	0	0	0	0
Ilmapiiiri projektiryhmässä oli avoin ja vuorovaikutukseen kannustava.	7	0	0	0	0	0
Mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa sekä tulla kuulluksi projektiryhmässä olivat hyvät.	6	1	0	0	0	0

### Projektipäällikön työskentely

Projektiryhmä arvioi palautteessaan, että projektipäälliköllä oli kokonaisvaltainen ote ja käsitys projektista, sen tavoitteista ja projektinhallinnasta. Kuusi vastaajaa seitsemästä oli väittämistä täysin samaa mieltä ja seitsemäs vastaaja valitsi vaihtoehdon kaksi, kun väittämää arvioitiin asteikolla 1 = täysin samaa mieltä, ..., 6 = täysin eri mieltä (taulukko 4). Kaikki projektiryhmän jäsenet olivat täysin samaa mieltä siitä, että projektipäällikkö oli tarvittaessa tavoitettavissa.

Projektiin ja projektiviestintään liittyvät materiaalit, kuten esityslistat ja muistiot, olivat vastaajien mielestä asianmukaiset: kuusi vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että projektipäällikön laatimat materiaalit olivat selkeitä ja informatiivisia, ja niiden perusteella oli saatavissa riittävästi tietoa tulevien kokousten aiheista ja käsiteltävistä asioista. Molemmissa kohdissa yksi vastaajista oli väittämistä lähes täysin samaa mieltä valiten vaihtoehdon numero 2. Viisi vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että kunkin kokouksen aihe ja tavoite olivat heille selviä, kahden vastaajan ollessa lähes täysin samaa mieltä.

Projektipäällikön työskentelyä arvioitaessa kaikki vastaajat olivat täysin samaa mieltä siitä, että projektipäällikön toiminta kokouksissa oli vuorovaikutukseen kannustavaa. Kuusi vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että projektipäällikön toiminta kokouk-

sisä oli johdonmukaista ja tavoitteiden kannalta etenevää, ja jälleen yksi vastaajista oli lähes täysin samaa mieltä.

Taulukko 4. Projektipäällikön työskentely (1 = täysin samaa mieltä, ..., 6 = täysin eri mieltä)

	1	2	3	4	5	6
Projektipäällikön laatimat materiaalit, kuten tiedotteet, esityslistat ja muistiot, olivat selkeitä ja informatiivisia.	6	1	0	0	0	0
Sain esityslistojen ja muistioden perusteella riittävästi tietoa tulevien kokousten aiheista ja käsiteltävistä asioista, joiden pohjalta oma valmistautumiseni kokouksiin helpottui.	6	1	0	0	0	0
Minulle oli selvää, mikä kunkin kokouksen aiheena ja tavoitteena oli.	5	2	0	0	0	0
Projektipäällikön toiminta kokouksissa oli vuorovaikutukseen kannustavaa.	7	0	0	0	0	0
Projektipäällikön toiminta kokouksissa oli johdonmukaista ja tavoitteiden kannalta etenevää.	6	1	0	0	0	0
Projektipäällikkö oli tarvittaessa tavoitettavissa.	7	0	0	0	0	0
Projektipäälliköllä oli kokonaisvaltainen ote ja käsitys projektista, sen tavoitteista ja projektinhallinnasta.	6	1	0	0	0	0

### Projektitryhmän jäsenten oma työskentely

Projektitryhmälle lähetetyssä projektinhallinnan palautekyselyssä vastaajia pyydettiin myös arvioimaan omaa työskentelyään ryhmässä (taulukko 5). Projektinhallintaan liittyen oman työskentelyn arvioinnissa projektitryhmän jäsenet olivat kriittisimpiä, sillä hajontaa arviointiasteikolla ole selvästi enemmän kuin arvioitaessa projektitryhmän tai projektipäällikön työskentelyä. Taulukosta 5 nähdään, että omaan aktiivisuuteen ja panostukseen projektitryhmän toiminnassa oli täysin tyytyväisiä vain kaksi. Kahdelle projektityö oman työn ohessa oli aiheuttanut ruuhkia varsinaiseen työhön. Suurin osa seitsemästä vastaajasta oli sitä mieltä, että projektiin osallistuminen edisti verkostoitumista muiden yksiköiden kanssa ja osa oli kokenut oman ammatillisen osaamisen karttuneen projektin myötä. Jokainen projektitryhmän jäsen oli kuitenkin sitä mieltä, että projekti-

työ oli motivoivaa ja antoi mahdollisuuden oppia uutta. Osaltaan tyytyväisyyteen oman työskentelyn osalta lienee vaikuttanut projektin luonne opinnäytetyönä, jolloin projektin jäsenten osallistuminen projektin eri tehtäviin oli vähäisempää projektipäällikön huolehtiessa käytännön töistä.

Taulukko 5. Oma työskentely (1 = täysin samaa mieltä, ..., 6 = täysin eri mieltä)

	1	2	3	4	5	6
Olen tyytyväinen omaan aktiivisuuteeni ja panostukseeni projektiryhmän toiminnassa.	2	2	2	1	0	0
Projektityö oman työn ohessa aiheutti ruuhkia varsinaisessa työssäni.	2	0	4	1	0	0
Osallistuminen projektiin edisti verkostoitumista muiden yksiköiden kanssa.	4	1	1	0	1	0
Oma ammatillinen osaamiseni kehittyi projektiin osallistumisen myötä.	1	2	2	2	0	0
Projektityö oli motivoivaa ja antoi mahdollisuuden oppia uutta.	2	5	0	0	0	0

Palautekyselyn mukaan kaikki projektiryhmän jäsenet kokivat, että kokonaisuutena arvioiden projektiryhmän työskentely oli yleisarvosanaltaan erinomaista. Palautekyselyn viimeinen kysymys oli avoin, jossa vastaajat saattoivat vapaasti kertoa ajatuksiaan projektiin liittyen:

- *"Oikein kiinnostava projekti ja antoisa. Antoi kokemuksia siitä, kuinka paljon taustatyötä on tehtävä ennen koulutuspäiviä. Ehdottomasti olen tyytyväinen siitä että osallistuin!"*
- *"Erittäin hienosti vedetty homma ja lopputulos täydellinen, mikä näkyi osallistujien palautteissa."*
- *"Kiva, kun sain olla mukana. Paljon työtä ja tekemistä vetäjällä. Kiitokset Miralle."*

### 3 KOULUTUSPÄIVÄN SUUNNITTELU

Tässä luvussa käsitellään osastonsihteerien koulutuspäivän ohjelman suunnitteluprosessia, jonka lähtökohtana ovat koulutustarvekyselyn tulokset. Lisäksi tässä luvussa käsitellään suunnittelutyöhön kuuluvia asioita, joita ovat riskien hallinta eli varautumissuunnitelman tekeminen sekä kustannusten hallintaan oleellisesti liittyvä budjetointi ja koulutuspäivistä tiedottaminen kohderyhmälle.

#### 3.1 Koulutustarpeiden kartoitus -koulutustarvekysely

Osastonsihteerien koulutustarpeiden ja koulutuspäivän ohjelman sisällön suuntaviivojen eli ns. punaisen langan selvittämiseksi päätettiin projektiryhmän aloituskokouksessa tehdä pienellä otannalla koulutustarvekysely osastonsihteereille ja heidän esimiehilleen osastonhoitajille (liite 2). Sähköpostiohjelmaan tekemäni nimikehaun mukaan OYS:ssa työskentelee n. 300 henkilöä osastonsihteeri-nimikkeellä ja 122 henkilöä osastonhoitajanimikkeellä. Kyselyyn valittiin 26 osastonsihteeriä ja 27 osastonhoitajaa siten, että edustettuina oli jokainen tulosalue sitä useammalla vastaanottajalla mitä suuremmasta tulosalueesta oli kyse. Lisäksi valintaperusteena olivat avo- ja osastohoidon yksiköt siten, että molemmat olivat tasapuolisesti edustettuina. Näillä valintaperusteilla haluttiin varmistua siitä, että vastaajaotos kuvastaisi OYS:n toiminnan monimuotoisuutta.

Webropol-lomakkeessa oli kaksi kohtaa, joissa ensimmäisessä kysyttiin, onko vastaaja osastonhoitaja vai osastonsihteeri. Toinen varsinainen kysymys oli avoin kysymys, jossa pyydettiin vapaasti ehdottamaan koulutuspäiville aihetta, luennoitsijaa tms. Kysymystä pohjustettiin hieman näkökulmien avaamiseksi ja vastaajia kannustettiin vaikuttamaan koulutuspäivien sisältöön ja oman osaamisen kehittämiseen. Koulutustarvekysely lähetettiin sähköpostitse tiedotteen kera vastaajille 11.4.2013 ja vastausaikaa oli 19.4.2013 saakka. Lisäksi 16.4.2013 lähetettiin muistutusviesti vielä vastaamattomille vastaanottajille.

Kyselyyn vastasi 53 vastaanottajasta 18 henkilöä, joista kahdeksan oli osastonsihteerejä ja kymmenen osastonhoitajia. Kyselyn vastausprosentti oli 34. Käsittelin saadun aineiston aineistolähtöisen analyysin periaatteella edeten yksittäisestä tiedosta yleiseen tietoon siten, että luokittelin väreän koodaamalla avoimen kysymyksen vastaukset, joista luokit-

telun perusteella oli erotettavissa kuusi luokkaa: luennoitsijaehdotukset, asiakaspalvelu, työssäjaksaminen ja työhyvinvointi, ergonomia, työyhteisötaidot sekä ammatilliseen osaamiseen liittyvät asiat, kuten kirjauskäytännöt, tietojärjestelmäosaaminen, KANTA-palvelut, kuntalaskutus, Hilmo-tiedot, lähetteen käsittely. (Kananen 2008, 90). Vastauksissa oli selvä ero riippuen siitä, oliko vastaaja osastonsihtööri vai esimies osastonhoitaja. Osastonsihtöorit toivoivat eniten opastusta ammatilliseen osaamiseen liittyviin käytännön asioihin, kun taas osastonhoitajien vastauksissa painottuivat ammatillisen osaamisen lisäksi voimakkaasti työyhteisötaidot ja työssä jaksaminen sekä asiakaspalvelu. Yhdeksän 18 osastonhoitajasta ehdotti työyhteisötaitoja aiheeksi koulutuspäiville: *"Edelleen näyttää olevan tarvetta puhua kollegiaalisuudesta ja joustavuudesta: kohteile toista, kuten toivoisit itseäsi kohdeltavan."* Tarve koulutuksen järjestämiselle ilmeni myös kyselyssä: *"Hienoa on jo pelkästään se, että osastonsihtöoreille järjestetään koulutuspäiviä!"* Luennoitsijatoiveita esitettiin kolme, ja lisäksi toivottiin *"jotain uutta ja erilaista"*. Tässä vaiheessa ei ollut tarkoituksenmukaista luokitella vastauksia pidemmälle, vaan aihealueiden lisäksi tarpeen oli pitää mielessä myös yksittäiset aiheehdotukset ohjelman suunnitteluvaihetta varten.

### 3.2 Koulutuspäivän ohjelman suunnittelu

Tapahtuman suunnittelu tulee aloittaa riittävän ajoissa. Mitä suuremmasta tapahtumasta on kyse, sitä pidempi aika tarvitaan suunnitteluvaiheeseen. Kaikki henkilöt, joita tapahtuman suunnitteluun tarvitaan, kannattaa ottaa mukaan jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jolloin he sitoutuvat projektin tavoitteisiin ja onnistumisen mahdollisuudet siten paranevat. Riittävän pitkää suunnitteluvaihetta puoltaa myös se, että tapahtumaan halutut tekijät ovat sitä todennäköisemmin vapaana, mitä aiemmin ollaan liikkeellä tapahtuman suunnittelussa. (Vallo & Häyrynen 2008, 148.)

Oulun yliopistollisessa sairaalassa on koulutusten järjestämiseen olemassa tiivis tuki- palveluverkosto, joka tarjoaa järjestäjätaholle monistus-, neuvonta-, laskenta- ja ravintopalveluja. Lisäksi Koulutuspalvelut-yksikössä toimii oma TV-studio, joka huolehtii luentosalien AV-tekniikasta ja etälähetyksistä etänä osallistuville tahoille studiomestarin johdolla (PPSHP Henkilöstökertomus, hakupäivä 3.1.2014). Suunnitteluvaiheessa on tärkeää pitää mielessä tapahtuman tavoitteet ja kohderyhmä sekä toteutustapa.

Projektiryhmä koulutuspäivien suunnittelua varten koottiin etukäteen ja projektin kick-off -tapaamisessa maaliskuussa käytiin läpi projektin organisaatio, esittelyt sekä projektin tavoite sekä päätettiin yhden koulutuspäivän sijaan kahden samansisältöisen koulutuspäivän järjestämisestä, jotta mahdollisimman moni osastonsihteerit pääsisi osallistumaan. Koulutuspäivien tapahtumapaikaksi varattiin 132-paikkainen Luentosali 12 klo 8.00 - 16.00 sekä 14.11.2013 että 22.11.2013 Lastenklinikan yhteydessä. Lisäksi päätettiin tarjota koulutusta etäyhteyden kautta ERVA-alueen keskussairaaloihin.

Kuten aiemmin tässä raportissa on esitelty, projektiryhmä edustaa monipuolisesti eri näkökulmia, ja tavoitteena on suunnitella sisällöllisesti mahdollisimman hyödyllinen koulutustilaisuus osastonsihteerien ammatillisen osaamisen kehittämiseksi. Suunnittelun lähtökohdaksi otettiin koulutustarvekyselyn vastaukset, joiden perusteella projektiryhmä lähti suunnittelemaan alustavaa koulutuspäivien aihesisältöä. Ohjelman runkona käytettiin aiemmin pidetyn, onnistuneesti tauotetuksi todetun koulutuspäivän runkoa. Alustavassa suunnitelmassa mukaan mahtui kuusi luentoa sekä taukojumppa kahvi- ja ruokataukoineen. Alkuvaiheen suunnitelma sisälsi useita luentoaihe- ja luennoitsijavaihtoehtoja, mutta nähtävissä oli jo tuolloin ohjelman punainen lanka, eli aamupäivä tulisi painottumaan ammatillisen osaamisen kehittämiseen ja iltapäivä työyhteisö- ja työhyvinvointi-teemaan, mikä kuvastaa hyvin koulutustarvekyselyyn saatuja koulutustarpeita.

Huhtikuisen projektiryhmän tapaamiseen jälkeen otettiin yhteyttä luennoitsijoihin siinä järjestyksessä kuin projektiryhmän tapaamisessa oli sovittu. Suurin osa aamupäivän luennoitsijoista on OYS:n henkilökuntaa, koska aiheet liittyvät räätälöidysti ammatillisen osaamiseen kehittämiseen, kuten Oberon-järjestelmään, kirjauskäytäntöihin, asiakaslaskutukseen jne. Iltapäivän luennoitsijoiksi päätettiin rekrytoida ulkopuolisia luennoitsijoita aiheinaan työhyvinvointi ja työyhteisötaidot ja vuorovaikutus. Koska halusimme toteuttaa kyselyssä esitetyn *toiveen jostain uudesta ja erilaisesta*, päätimme ottaa yhteyttä ohjelmatoimistoon ja pyytää tarjousta. Sain tarjouspyyntööni vastaukseksi kolme luennoitsijaehdokasta, joista projektiryhmä teki valinnan. Kyseessä oli tavallisesta toimintamallista poiketen kallis investointi, joka muodosti puolet koko koulutuspäivien kustannuksista. Alustavan budjetin mukaan rekrytointi oli kuitenkin täysin realistinen, sillä asetetun osallistujamäärän ja osallistujahinnan mukaan budjetti oli edelleen tasapainoinen. Lisäksi investointi toimii kaksisuuntaisesti lisäten osallistujatuloja, kun luennoitsijana on vetovoimainen julkisuuden henkilö. Luennoitsijan aiheeksi päätettiin asiakashallinta ja vuorovaikutus.



Projektin suunnitteluvaiheen kesto oli kaiken kaikkiaan 2,5 kuukautta, jolloin tapahtui luennoitsijoiden rekrytointiin liittyvä yhteydenpito. Tänä aikana ohjelman sisällön aiheet tarkentuivat, ja ohjelma sai lopullisen rakenteensa, kun luennoitsija toinen toisensa jälkeen varmistui. Lopullisessa ohjelmassa (liite 3) luennoitsijoiden määräksi varmistui seitsemän. Lisäksi oli istumatyöntekijän jumppa OYS:n terveystiikunnan suunnittelijan vetämänä. Seitsemästä luennoitsijasta neljä on OYS:n henkilökuntaa ja kolme ulkopuolisista organisaatioista. Kahden ulkopuolisen luennoitsijan kanssa ei tehty erillistä sopimusta johtuen siitä, että molemmat tahot olivat yleishyödyllisten organisaatioiden toimijoita, jolloin mahdollisen peruutuksen sattuessa organisaatiosta löytyisi toinen luennoitsija tilalle lyhyelläkin aikavälillä. Lisäksi taloudellinen riski oli molempien suhteen erittäin pieni. Kolmannen luennoitsijan, päivän pääpuhujan, kohdalla erillinen sopimus katsottiin aiheelliseksi sekä ohjelmatoimiston että projektin omistajan kannalta. Koska pääluennoitsijan peruuntuminen vaikuttaisi vahvasti sekä osallistumismaksun hinnoitteluun että ennalta annettuun tietoon sisällöstä, haluttiin varmistua siitä, että mikäli luennoitsijan tulo peruuntuisi, tilalle saataisiin ohjelmatoimiston järjestämänä valitsemaamme asiantuntijaa vastaava luennoitsija. Projektin omistajan edustaja Lasten ja nuorten vastualueen johtaja vahvisti sopimuksen allekirjoituksellaan.

Suunnitteluvaiheen aikana keskusteltiin sponsoroinnista ja halukkuudesta siihen. Kesäkuun kokouksessa päätimme pyytää itseilmoittautumisjärjestelmän toimittajalta, X-akselilta, halukkuutta lahjoittaa lehtiöt ja kynät osastonsihteerin koulutuspäiville. Pienimuotoista sponsoritoimintaa on jonkin verran organisaation järjestämissä alueellisissa koulutuksissa ollut, ja lähtökohtana luonnollisesti ovat ammatilliset yhteiset intressit. Itseilmoittautumisjärjestelmä (X-akseli 2014, hakupäivä 16.2.2014) on pilottikäytössä Lastenklirikassa Lastenkirurgian ja -gastroenterologian yksikössä. X-akselin toimitusjohtaja ystävällisesti lupautui toimittamaan pyydetty lehtiöt ja kynät.

### 3.3 Valmis koulutuspäivän ohjelma

Koulutuspäivän ohjelma varmistui viimein 19.6.2013, kun viimeinen luennoitsija vahvisti osallistumisensa. Ohjelman valmistuminen oli aikataulussa, ja seuraava työvaihe oli koulutustiedotteen (liite 3) tekeminen ilmoittautumisohjeineen sekä ilmoittautumiskanavien muokkaaminen ja avaaminen PPSHP:n koulutusjärjestelmään ja Webropol-ohjelman kautta. Webropol-ilmoittautumislomake päätettiin tehdä siltä varalta, että osa

ERVA-alueen keskussairaaloiden osastonsihtereistä haluaisivat osallistua koulutukseen paikan päällä OYS:ssa. Ilmoittautumisohjeet sekä ohjelma sisältyivät koulutustiedotteeseen, jonka jakelukanavana käytettiin pääasiallisesti sähköpostia. Koulutuspäivän valmis ohjelma on seuraavanlainen:

- 8.00 – 8.30 *Ilmoittautuminen, kahvit*  
Puheenjohtaja ylihoitaja Seija Miettinen
- 8.30 – 9.15 **Numeerinen tieto, tiedon raportointi ja merkitys yhteisön viestinnässä**  
Pasi Parkkila, kehitysjohtaja, OYS
- 9.15 – 10.00 **Kirjaaminen – mihin tietoja käytetään?**  
Pirjo Häkkinen, kehittämispäällikkö, THL
- 10.00 – 10.10 **Istumatyöntekijän jumppa**  
Kirsi Kaltio, terveysliikunnan suunnittelija, OYS
- 10.10 – 10.30 *Virvoke- ja jaloittelutauko*
- 10.30 – 11.00 **Kysymyksiä potilashallinnosta – kysymykset pyydetään lähettämään etukäteen: marja-liisa.paavola@ppshp.fi**  
Marja-Liisa Paavola, tietojärjestelmäasiantuntija, OYS
- 11.00 – 11.30 **Asiakasmaksulainsäädäntö**  
Terttu Hynynen, Potilas- ja kuntamaksuysikkö, OYS
- 11.30 – 12.00 **Tietosuoja osastonsihteerin näkökulmasta**  
Pirjo Karhunen, arkistopäällikkö, OYS
- 12.00 – 13.00 *Lounas ravintola Kotkassa*
- 13.00 – 14.00 **Työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin uusimmat tuulet**  
Heli Hannonen, psykologi, Työterveyslaitos
- 14.00 – 14.20 *Kahvit*
- 14.20 – 15.50 **Vuorovaikutus- ja viestintä, kehon- ja verbaalikieli – Asiakastilanteiden hallinta**  
Sari Havas, näyttelijä, vuorovaikutus- ja viestintäkouluttaja
- 15.50 – 16.00 **Keskustelua ja tilaisuuden päätös**

### 3.4 Tiedottaminen

Tiedote sisältää aina uutisen, yhden tiedon kärjen. Tiedotteen tyyli on asiatyyli, joka antaa vastaanottajalle mahdollisuuden muodostaa mielipiteensä itse. Asiatyylin tavoitteena on varmistaa, että tiedotettava asia ymmärretään oikein, ja että kaikki tarvittava tieto on saatavilla siitä. Hyvin laadittu tiedote herättää mahdollisimman vähän lisäky-

symyksiä. Tiedotteen laatimisessa tärkeää on miettiä, kenelle tiedotetta ollaan tekemässä. (Sirke & Lohtaja 2007, 100.) Ruuskan (2012, 226) mukaan nyrkkisääntönä tiedotteen tekemisessä on, että tiedote mahtuu yhdelle A4-sivulle.

Projektiryhmän kokouksessa 23.5.2013 päätimme tehdä ennakkotiedotteen tulevasta koulutuksesta (liite 4). Ennakkotiedotteen tarkoituksena oli tiedottaa, herättää huomiota ja kiinnostusta kohderyhmässä sekä tavoittaa heidät ennen kesälomakauden alkua. Ennakkotiedote jaettiin 31.5.2013 sähköpostitse OYS:n 300 osastonsihteerille ja 144 osastonhoitajalle sekä keskussairaaloiden ylihoitajille. Varsinainen osastonsihteerien koulutuspäivien koulutustiedote (liite 3) tehtiin ohjelman varmistuttua kesäkuun lopulla, ja lähetettiin 27.6.2013 samoin jakelutiedoin kuin ennakkotiedote. Lisäksi tiedotteita jaettiin paperisena postitse 6 kpl jokaiseen keskussairaalaan. Elokuussa tiedote jaettiin sähköpostitse myös OYS:n klinikkasihteereille (38 kpl) ja osastonsihteerien koulutuspäivistä muistutettiin lyhyesti OYS:n viikkotiedotteessa lokakuun lopulla, kun ilmoittautumisaikaa oli jäljellä n. kaksi viikkoa.

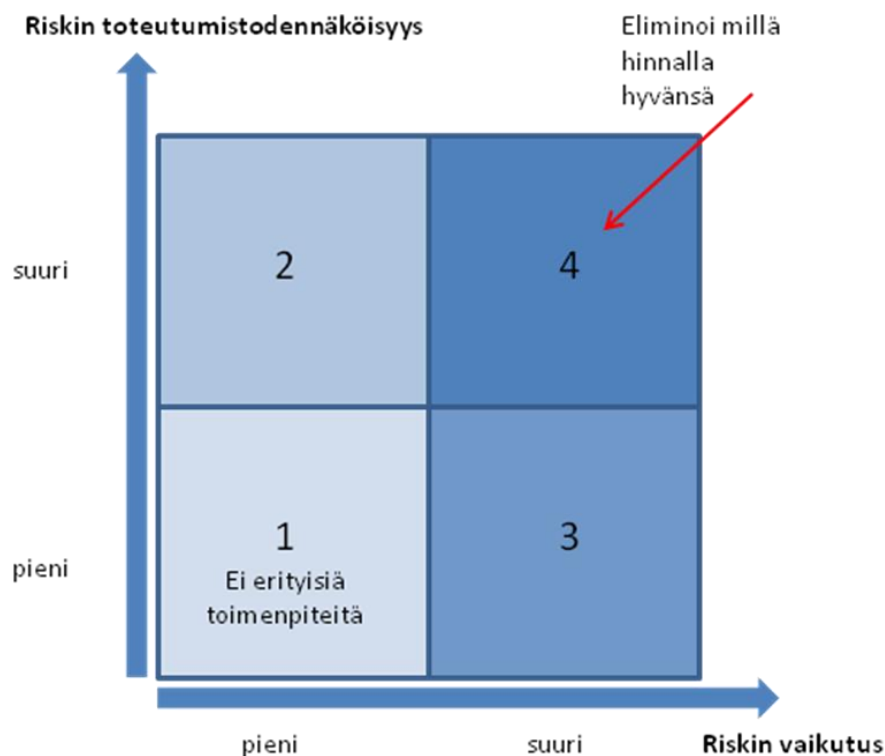
Koska 14.11.2013 koulutuspäivästä saatiin hyvää välitöntä palautetta, ja osallistujat olivat silmin nähden tyytyväisiä koulutuspäivään, päätettiin avata jälki-ilmoittautumismahdollisuus 15.11.2013 toiseen koulutuspäivään 22.11.2013. Jälki-ilmoittautumisen avaamisesta tiedotettiin PPSHP:n intran etusivulla sekä sähköpostitse tulos- ja vastualueen johtajille, osastonhoitajille ja tulos- ja vastualueiden johtajien sihteereille. 22.11.2013 koulutuspäivään jälki-ilmoittautui 12 henkilöä.

### 3.5 Varautumissuunnitelma - riskien hallinta

Pelinin (2009, 226) mukaan riski on mahdollinen negatiivinen poikkeama projektin tavoitteista. Riskit voidaan jaotella eri tyypeihin projektityypistä riippuen projektin tavoitteiden ja vaiheiden mukaan. Esimerkkinä näistä riskeistä ovat mm. aikatauluun liittyvät riskit, taloudelliset riskit, projektiorganisaatioon ja ulkopuolisiin osapuoliin liittyvät riskit sekä tiedonkulkuun liittyvät riskit. (Pelin 2009, 227.) Riskien hallinta on osa projektin hallintaa, ja sen tarkoituksena on varautua odottamattomiin tilanteisiin. Riskien hallinta on menettelytapa, jolla tunnistetaan projektin tavoitteiden kannalta olemassa olevat riskit sekä varaudutaan niihin parhaalla mahdollisella tavalla.

Riskien hallinta koostuu osatehtävistä, joita ovat riskien analysointi, riskilistan laatiminen, toimenpiteistä sopiminen ja seuranta sekä riskilistan ylläpito. Riskien analysoinnin tehtävänä on löytää ne riskit, jotka voivat vaikeuttaa projektin toteutumista. Analyysin lopputuloksena syntyy riskilista. Riskilistalle ei ole tarkoituksenmukaista ottaa kaikkea mahdollista, vaan raja on vedettävä johonkin, ja listalle otettujen riskien tulee olla relevantteja projektin lopputuloksen kannalta. Vain suurimpia riskejä hallitaan. Riskilistalle päässeet tekijät voidaan kvantifioida eli kerrotaan riskin vaikutus riskin toteutumisen todennäköisyydellä, ja saatujen lukujen perusteella verrataan riskejä riskiruudukkoon (kuvio 3), jossa normaalitilanteessa ruudun 4 tulisi olla tyhjä, ja suurin osa riskeistä sijoittuu ruutuun 1, jolloin erityisiin toimenpiteisiin ei ole tarvetta ryhtyä. Kuitenkin on selvää, ettei kaikkien projektien riskejä tarvitse arvioida euromäärissä tai tilastotieteellisin perustein. Riskilistan pääasiallinen tarkoitus on, että riskit ovat tiedostettuja ja niitä voidaan arvioida sekä suhteuttaa toisiinsa. (Ruuska 2012, 248–254.)

Riskien kartoitus voidaan tehdä myös projektisuunnitelman pohjalta projektiryhmässä ja projektipäällikön tehtävänä on tehdä riskilista kartoituksen perusteella. Joskus kartoituksen tuloksena voi olla, ettei projektin tavoitteiden kannalta riskejä ole. Projektin riskialttiuteen vaikuttavat projektin koko ja kesto, sidosryhmien ja ulkoisten tekijöiden lukumäärä. (Ruuska 2012, 256–257.)



Kuvio 3. Riskiruudukko (Ruuska 2012, 253.)

Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektin riskienhallinta liittyi projektin tavoitteiden vuoksi suurimmilta osin luennoitsijoiden varmistamiseen. Projektin tavoitteiden kannalta pahin tilanne olisi, mikäli iltapäivän viimeisen luennoitsijan tilalle ei saataisi vastaavaa esiintyjää. Tämän luennoitsijan peruuntumisella olisi mahdollisesti myös taloudellista vaikutusta. Myös muiden luennoitsijoiden peruuntuminen on projektin onnistumisen kannalta riski, johon on varauduttava. Projektin koko ja luonne eivät vaatineet varsinaisen riskianalyysin tekoa, vaan riskien nähtiin suoraan liittyvän koulutuspäivän ohjelman läpivientiin suunnitellulla tavalla sekä taloudellisena riskinä se, etteivät koulutuspäivien osallistujatulot kattaisi koulutuspäivien järjestämisestä aiheutuvia menoja.

Varasuunnitelmana luennoitsijoiden peruuntumiselle oli, että OYS:n luennoitsijoiden estyessä on mahdollista rekrytoida nopeasti korvaava luennoitsija, sillä OYS:n kokouksessa organisaatiossa on paljon ammattitaitoisia luennoitsijoita. Lisäksi kahden ulkopuolisen luennoitsijan kohdalla sijainen on helposti järjestettävissä heidän edustamistaan organisaatioista ja ohjelmatoimiston kautta rekrytoitujen luennoitsijoiden peruuntumiseen on varauduttu sopimuksella. Taloudelliseen riskiin varauduttiin siten, että mikäli osallistujamäärä jäisi asetettua tavoitetta alhaisemmaksi, katetaan puuttuvat kulut koulutukseen tarkoitettuista opiskelijaohjausmäärärahoista.

### 3.6 Koulutuspäivien alustava budjetti

Taloushallinnossa sana budjetti on yrityksen toimintaa varten laadittu taloudellisen tuloksen sisältävä rahamääräinen toimintasuunnitelma, joka toteutetaan tietyssä ajanjaksona. Budjetointi tarkoittaa budjetin käyttöä yritysohjauksen apuvälineenä, jossa budjetointiprosessi voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen, joita ovat budjetin suunnittelu, toteutus ja tarkkailu. Projekteissa budjetoinnilla, kustannusseurannalla ja kustannusten ohjauksella voidaan tehostaa toimintaa sekä lisätä kustannustietoisuutta. (Neilimo & Uusi-Rauva 2007, 230–231.) Ruuskan (2012, 209) mukaan kustannusten minimointi ei kuitenkaan voi koskaan olla projektin ensisijainen tavoite, vaan projektilla on oma tavoite, jonka kustannukset suhteutetaan saavutettuihin hyötyihin. Projektin käynnistämisen vaiheessa tehdään yleensä karkea budjetti projektin kustannuksista, tuotoista ja hyödyistä. Suunnitteluvaiheessa keskitytään yksityiskohtaisempaan budjettiin. (Alhola & Lauslahti 2006, 104.)

Osastonsihteerien koulutuspäivä -projektin talousnäkökulman tavoitteena on nollatulos, jolloin projektin tarkoituksena ei ole tuottaa rahallista voittoa saati tappiota, vaan projektin tavoitteena on osastonsihteerien ammatillisen osaamisen kehittäminen täydennyskoulutuksella. Vaikka taloushallinnon tavoitteena on nollatulos, ei se vähennä budjetoinnin merkitystä. Projektiryhmän jäsenet työskentelevät projektissa sen koosta johtuen oman työnsä ohessa eikä budjetoinnissa nähty tarpeelliseksi laskea rahallista määrää annetusta työpanoksesta. Budjetti koostuu siis täysin koulutuspäiviin liittyvistä tuotoista ja kustannuksista.

Koulutuspäivien osallistujamäärätavoitteeksi asetettiin 120 henkilöä, joista 20 on Lastenklinikan osastonsihteeireitä, joiden osallistumismaksuja ei laskuteta, koska järjestävänä vastuualueena Lasten ja nuorten vastuualue joka tapauksessa maksaisi heidän osallistumismaksunsa. Luonnollisesti koulutuspäiviin osallistuvat Lastenklinikan osastonsihteerit otetaan budjetissa huomioon kulujen osalta.

Etäosallistujamäärätavoitteen asettaminen on hankalaa, sillä etäosallistujien osallistumishalukkuus tai osastonsihteerien määrä ei ennakkoon ole selvillä. Etäosallistujamäärätavoitteeksi asetettiin 30 henkilöä/koulutuspäivä, yhteensä 60 henkilöä. Näillä perusteilla alustava budjetti jäi hieman ylijäämäiseksi, koska tarkoituksena oli varautua etäosallistujien ennakoitua pienempään määrään ja mikäli osallistujamäärätavoite jää sitäkin alhaisemmalle tasolle koko koulutuspäivien osalta, käytetään tappion kattamiseen aiemmin varautumissuunnitelmassa mainittuja opiskelijaohjausmäärärahoja.

Osallistumismaksuksi muodostui Lasten ja nuorten vastuualueella käytössä ollut, Lasten ja nuorten vastuualueen johtajan asettama 85 euroa/ henkilö ja etäosallistujan osallistumismaksuksi puolet varsinaisesta osallistumismaksusta eli 42,50 euroa. Alustavan budjetin tulos on ylijäämäinen 164 euroa (taulukko 6). Alustava budjetti sisältää tulot ja menot molempien koulutuspäivien osalta.

Taulukko 6. Alustava budjetti (€)

**MENOT**

Luentosalivuokrat		336
Luentopalkkiot		
Luennoitsijat, OYS	720	
Luennoitsijat, ulkopuoliset	5820	6540
Luennoitsijoiden matkakulut		2000
Ruokaliput		660

Tarjoilut	1200
Monistus	150
<b>MENOT YHTEENSÄ</b>	<b>-10886</b>
<b>TULOT</b>	
Osallistumismaksut	10200
Etäosallistumismaksut	2550
Ei-laskutettavat osallistujat (20 hlöä)	-1700
<b>TULOT YHTEENSÄ</b>	<b>11050</b>
<b>TULOS</b>	<b>164 €</b>

## 4 KOULUTUSPÄIVIEN TOTEUTUS JA ARVIOINTI

Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektin tavoitteena oli tarjota osastonsihteereiden koulutustarpeita mahdollisimman hyvin vastaava koulutus. Tässä luvussa käydään läpi koulutuspäivien käytännön toteutus sekä arvioidaan, miten siinä onnistuttiin, ja miten hyvin käytännön toteutus vastasi suunniteltua. Lisäksi arvioidaan osallistujapalautteiden avulla sitä, miten koulutuspäivien toteutus ja sisältö ovat vastanneet kohderyhmän odotuksiin, ja onko projektin tavoitteen saavuttamisessa onnistuttu.

### 4.1 Käytännön järjestelyt

Ilmoittautuminen osastonsihteerien koulutuspäiviin päättyi 5.11.2013, jolloin aloitettiin koulutuspäiviin liittyvät käytännön järjestelyt. Ilmoittautumisen päättymisen jälkeen ilmoittautumislinkit suljettiin ja muokattiin lista ilmoittautuneista vastaanottoa ja laskutusta varten. Ilmoittautumisten yhteydessä tiedusteltiin ilmoittautuneiden mahdollisia ruokarajoitteita, jotka ilmoitettiin Ravintokeskukseen ruokailijoiden kokonaismäärän lisäksi molempien koulutuspäivien osalta viikkoa ennen ensimmäistä koulutuspäivää. Aamu- ja iltapäivän kahvit sekä virvoketaun tarjoilut tilattiin Lastenklinikan kahvioravintolasta lomakkeella, jonka Lasten ja nuorten vastualueen johtaja oli hyväksynyt allekirjoituksellaan. Aterialiput tilattiin Laskentapalveluista hyvissä ajoin.

Maanantaina 11.11.2013 saimme yllättäen tiedon, että yksi luennoitsijoista oli estynyt tulemaan koulutuspäiville. Kyseessä oli tietosuoja-aiheinen luento, jonka päädyimme korvaamaan Potilaan informointi -aiheella, koska siitä oli esitetty kysymyksiä tietojärjestelmäasiantuntijoille osastonsihteerien taholta. Mukaan lupautunut tietojärjestelmäasiantuntija ehti hyvin valmistella esityksensä lyhyestä varoituksesta huolimatta.

Koulutusta edeltävän päivän järjestelyitä olivat nimikylttien valmistaminen ja aakkostaminen luentosalin aulan pöydälle osallistujia varten sekä sponsorin lahjoittamien lehtiöiden ja kynien esille asettaminen. Lisäksi luennoitsijoiden lähettämät luentomateriaalit tallennettiin valmiiksi luentosalin koneelle, sekä varmistettiin, että luentosali on siisti ja mikit toimivat. Luentosalin oveen kiinnitettiin koulutustiedote.

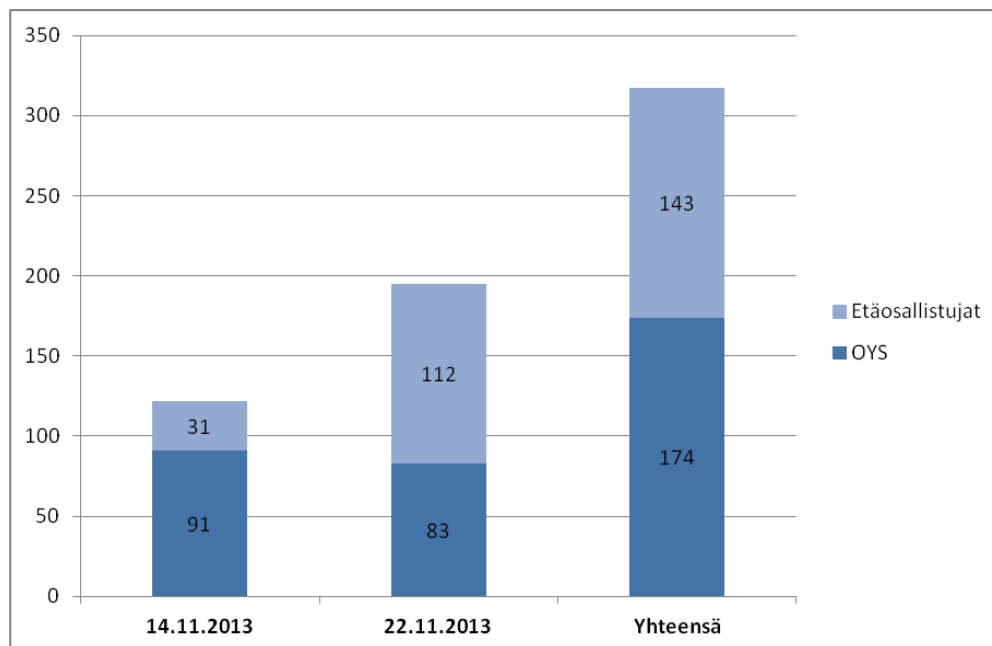


## 4.2 Koulutuspäivien kulku

Torstaina 14.11.2013 osastonsihteerien koulutuspäivään osallistui 91 henkilöä ja etäosallistujia oli 31 henkilöä kuudesta eri organisaatiosta, joita olivat Länsi-Pohjan keskussairaala Kemissä, Keroputaan sairaala Torniossa, Tahkokankaan palvelulaitos Oulussa, Raahen aluesairaala, Visalan sairaala Ylivieskassa ja Oulaskankaan sairaala Oulaisissa. Lisäksi osa kahdeksasta luennoitsijasta osallistui koulutuspäivään ainakin osittain.

Perjantaina 22.11.2013 osastonsihteerien koulutuspäivään osallistui 83 henkilöä ja etäosallistujia oli 112 henkilöä kahdeksasta eri organisaatiosta, joita olivat Sosiaali- ja terveyspiiri Helmi Haapavedellä, Kainuun keskussairaala Kajaanissa, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio Ylivieskassa, Keski-Pohjanmaan keskussairaala Kokkolassa, Lapin keskussairaala Rovaniemellä, Länsi-Pohjan keskussairaala Kemissä, Sotkamon terveysasema ja Oulaskankaan sairaala Oulaisissa.

Kahteen samansisältöiseen koulutuspäivään osallistui OYS:ssa 174 henkilöä ja etäosallistujia oli 143 henkilöä. Koulutuspäiviin osallistui yhteensä 317 henkilöä. Kuviossa 4 ovat eriteltyinä päiväkohtaiset osallistujat ja kokonaisosallistujamäärä.



Kuvio 4. Koulutuspäivien osallistujamäärä

Koulutuspäivän käytännön toteutukseen liittyvistä tehtävien jaosta päätettiin projektiryhmän kokouksissa. Koulutuspäivien puheenjohtajavalinta päätettiin jo ennen ilmoittautumisen avaamista kesäkuussa, muiden tehtävien jaosta päätettiin kokouksessa juuri ennen ensimmäistä koulutuspäivää. Koulutuspäivien puheenjohtajaksi valittiin Lasten ja nuorten vastuualueen ylihoitaja, sillä hänellä on vahvaa kokemusta sekä esiintymisestä että puheenjohtajuudesta aiemmin Lastenlinikassa järjestettyiden hoitotieteen koulutusten myötä. Ilmoittautumisten vastaanotossa toimi kaksi projektiryhmän jäsentä. Osallistujille jaettiin ilmoittautumisen yhteydessä aterialiput. Ilmoittautuminen sujui hyvin eikä jonoja ehtinyt syntyä. Ravintopalveluiden työntekijät kattoivat tilauksen mukaiset tarjotut luentosalin aulaan, jonne osallistujat ilmoittautumisen jälkeen ohjattiin aamukahville. Aikaa ilmoittautumiseen ja kahvitteluun oli varattuna puoli tuntia, ja verkostoituminen pääsi hyvin käyntiin luentosalin aulaan jo ennen koulutustilaisuuden varsinaisen ohjelman alkua. Nimikyltit olivat aakkostettuina esillä luentosalin aulaan, josta osallistujat saivat ne itse ottaa. Ilmoittautuneiden lista piti kohtuullisen hyvin paikkansa; muutama ennalta ilmoittautunut ei saapunut paikalle ja muutama henkilö ei ollut muistanut ilmoittautua, mutta toivotettiin luonnollisesti tervetulleeksi tilaisuuteen. Studiomestari oli estynyt hoitamaan 14.11.2013 koulutuspäivän etälähetykset, ja hänen tilallaan toimi Lastenklinikan IT-tukihenkilö, jolla on vankka kokemus etälähetysten hoidosta.

Koulutuspäivien ohjelma alkoi ajallaan, ja ensimmäinen luennoitsija piti oman esityksensä hieman ennakoitua lyhyemmässä ajassa. Torstain 14.11.2013 koulutuspäivän toinen luennoitsija myöhästyi kymmenen minuuttia omasta esityksestään johtuen siirtymän hitaudesta Oulunsalon lentokentältä Lastenlinikkaan. Koska edellisen luennoitsijan osuus jäi suunniteltua lyhyemmäksi, teimme pikaisen päätöksen siirtää istumatyöntekijän jumppa ensimmäisen luennon jälkeen saadaksemme lisää aikaa toisena luennoivan saapumiseen. Jumpan aiheena oli Ilmakitarajumppa, ja se esitettiin suoraan netin kautta Youtube-sivustolta. Videon latautumisessa oli ongelmia, ja se jouduttiin lataamaan useamman kerran ennen kuin se eteni pysähtymättömänä loppuun saakka. Ilmakitarajumppa sai hyvin ihmiset mukaan, mutta teknisten ongelmien vuoksi etäosallistujat eivät nähneet videota kunnolla ja videon äänentoistossa oli hankaluutta. Ongelmaan ei sillä hetkellä voitu puuttua, mutta lounastauon aikana linkki toimitettiin sähköpostitse jokaisen etäosallistujaorganisaation yhteyshenkilölle pahoitteluiden kera. Jumppavideon kuva- ja äänentoisto-ongelmien vuoksi linkki lähetettiin perjantain 22.11.2013 etäosallistujien yhteyshenkilöille etukäteen.

Kahden luennon ja jumpan jälkeen oli jaloittelu- ja virvoketauko, jolloin tarjolla oli hedelmiä ja vettä. Sen jälkeen koulutuspäivä jatkui kymmenisen minuuttia aikataulusta jäljessä osastonsihteerien ammatilliseen osaamiseen liittyvillä luennoilla. Luennot herättivät paljon kysymyksiä, vaikka ennakkoon pyydettyjä kysymyksiä potilashallinto-luentoon liittyen oli tullut vain muutamia. Näiden luentojen aikana aikataulu saatiin kiinni ja lounastauolle siirryttiin täsmälleen oikeaan aikaan klo 12.00.

Aamupäivän ammatillisen osaamisen kehittämisen teemasta siirryttiin iltapäivällä työhyvinvointi- ja vuorovaikutus-teemaan. Iltapäivän molemmat luennoitsijat olivat hyvisä ajoin paikalla. Päivän viimeinen luennoitsija ilmoitti sovitusti puhelimitse saapumisaikansa, ja hänet vastaanotti tehtävän saanut projektiryhmän jäsen. Iltapäivän luennot olivat erinomaisesti aikataulussa, ja koulutuspäivä päättyi sovitusti klo 16.00.

Molempien koulutuspäivien järjestelyt onnistuivat hyvin ja koulutuspäivien kulku oli hyvin samanlainen. Luonnollisesti koulutuspäivä 22.11.2013 sujui aikataulullisesti hie-  
man edellistä koulutuspäivää paremmin, kun sama ohjelma oli kertaalleen jo käyty läpi. Samoin projektiryhmän tehtävät hahmottuivat selkeämmin ensimmäisen koulutuspäivän aikana. Kahden Helsingistä saapuvan luennoitsijan lentojärjestelyt jouduttiin järjestämään uudelleen 13.11.2013, koska lakonuhan vuoksi oli mahdollista, että sovitun lentoyhtiön lennot peruuntuisivat 22.11.2013 klo 15.00 alkaen, jolloin luennoitsijat eivät pääsisi takaisin Helsinkiin. Koska halusimme varmistaa, että molemmat luennoitsijat pääsevät paikalle ja myös kotiin, sovimme yksimielisesti luennoitsijoiden kanssa uusista matkajärjestelyistä ja -aikatauluista. Näiden uusien järjestelyjen myötä toisena esiintymisvuorossa ollut luennoitsija oli 22.11.2013 paikalla aiemmin eikä ongelmia luentoai-  
kataulussa ollut, kuten oli ollut 14.11.2013 koulutuspäivänä. Uusista matkajärjestelyistä aiheutui muutuskuluja. Perjantaina 22.11.2013 etälähetyksistä vastasi Koulutuspalveluiden studiomestari.

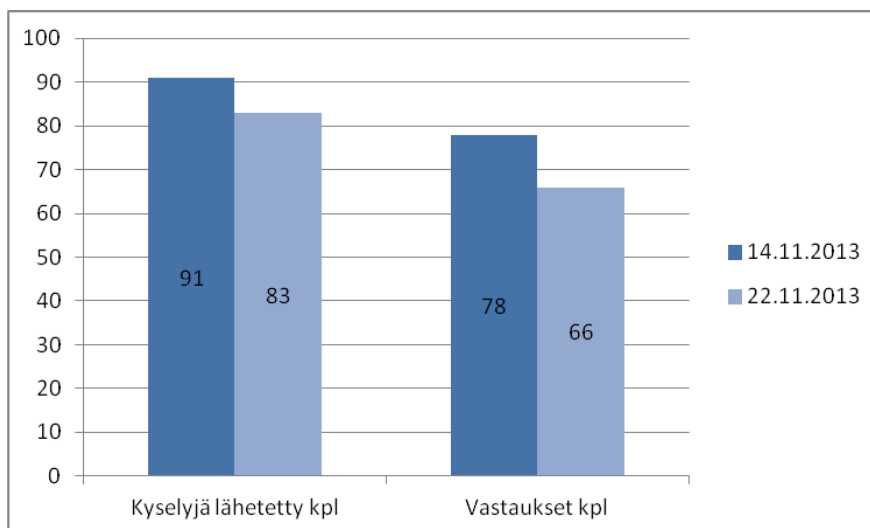
#### 4.3 Koulutus palautekysely - taustatiedot

Koulutuspäivien onnistumisen arvioimiseksi lähetettiin koulutukseen osallistujille linkki Webropol-palautekyselyyn (liite 5) sähköpostitse heti koulutusta seuraavana arkipäivänä ennen työpäivän alkua, jotta tilaisuus olisi mahdollisimman tuoreena kokemuksena osallistujan mielessä. Perjantain 22.12.2013 osallistujat pääsivät vastaamaan kyselyyn viikonlopun jälkeen maanantaina, kaksi päivää koulutuspäivän jälkeen, kun torstaina

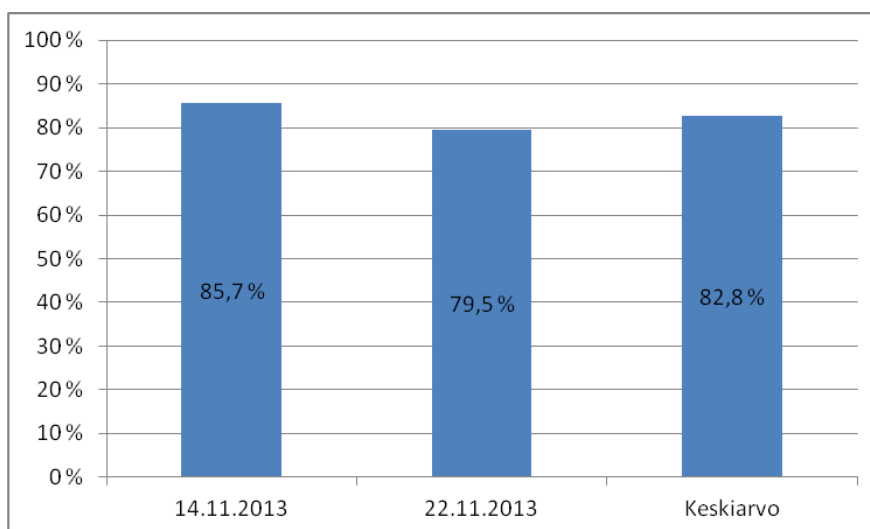
14.11.2013 osallistuneille kyselyyn vastaaminen oli mahdollista jo seuraavana aamuna. Osallistuin itse molempiin koulutuspäiviin sekä projektiryhmän jäsenenä että osallistujana, ja samalla tein havaintoja toteutuksesta, kuten aikataulun pitävyydestä, ilmapiiristä, vuorovaikutteisuudesta jne.

Torstai 14.11.2013 koulutuspäivän palautekysely lähetettiin 91 vastaanottajalle, ja 25.11.2013 mennessä vastauksia oli saapunut 69, jolloin muistutusviesti lähetettiin 22 henkilölle. Muistutuksen jälkeen vastauksia tuli yhdeksän, jolloin lopullinen vastaajamäärä oli 78 (kuvio 5). Perjantai 22.11.2013 koulutuspäivää koskeva palautekysely lähetettiin 83 vastaanottajalle, jolloin 2.12.2013 mennessä vastauksia oli tullut 51. Muistutusviesti lähetettiin tuolloin 32 henkilölle, jonka jälkeen vastauksia tuli 15 ja lopullinen vastaajamäärä oli 66 (kuvio 5). Vastaajien määrä on molempien koulutuspäivien osalta merkittävä: 14.11.2013 koulutuspäivän palautekyselyyn vastasi 85,7 % vastaanottajista ja 22.11.2013 vastaajia oli 79,5 % kyselyn vastaanottajista.

Kun vastausprosenttien pieni ero ja koulutuspäivien samankaltainen kulku sekä se, ettei suurta poikkeavuutta järjestelyiden läpiviennissä ollut, otetaan huomioon, on tarkoituksenmukaista käsitellä molempien samansisältöisten koulutuspäivien palaute yhtenä aineistona. Perjantain 22.11.2013 koulutuspäivän hieman pienempään vastausprosenttiin on saattanut vaikuttaa se, että koulutuspäivän ja kyselyn vastaanottamisen välissä oli viikonlopun mittainen viive. Kyselylomake lähetettiin yhteensä 174 osallistujalle, joista 144 vastasi. Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastasi 82,8 % vastaanottajista (kuvio 6). Palautekyselyä ei lähetetty etäosallistujille, koska etäyhteyden kautta osallistujat eivät olleet etukäteen tiedossa, ja nimien sijaan vain lukumäärät ilmoitetaan jälkikäteen laskutusta varten.



Kuvio 5. Lähetetyt koulutuspalautekyselyt ja saadut vastaukset

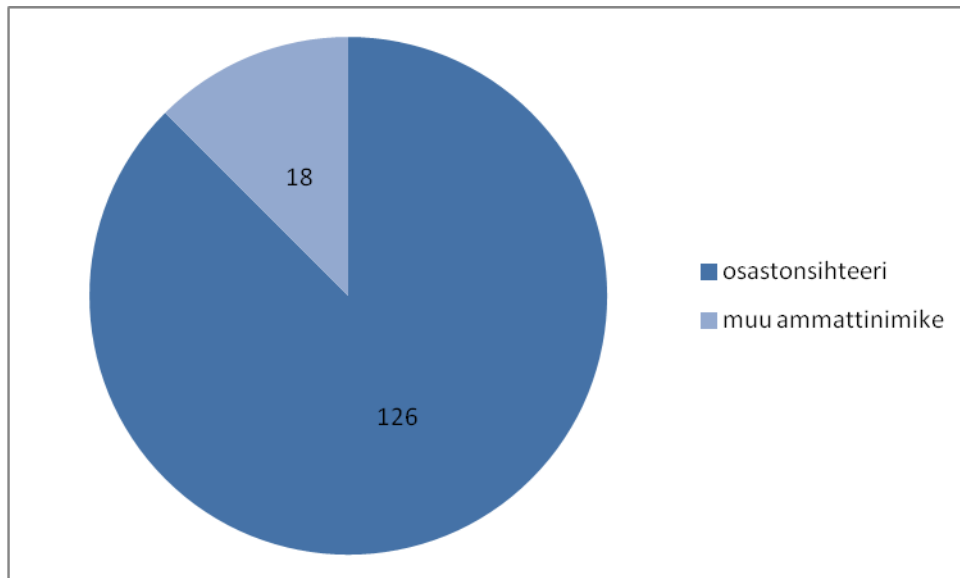


Kuvio 6. Koulutuspalautekyselyn vastausprosentit

#### 4.4 Koulutuspalautekyselyn tulokset

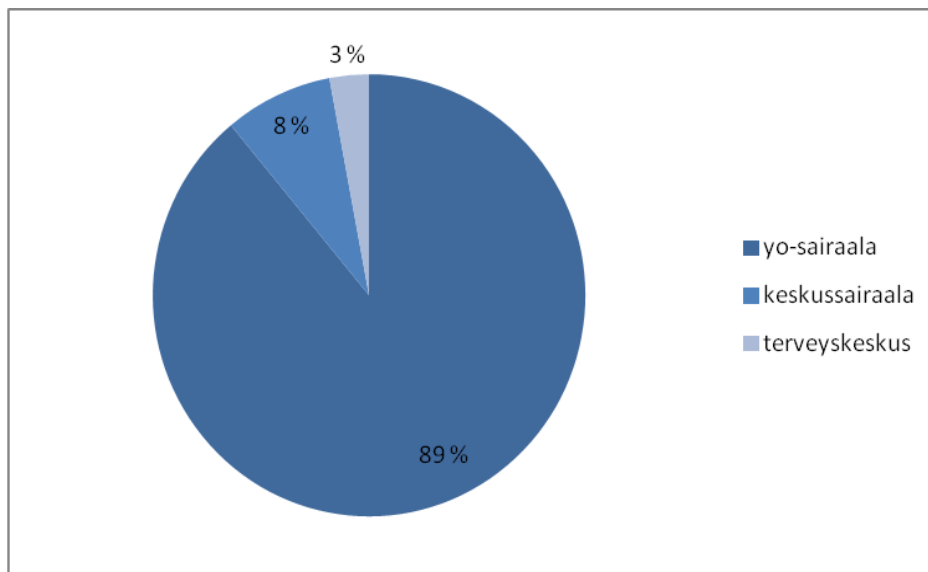
##### Vastaajien taustatiedot

Koulutukseen osallistujat olivat suurilta osin kohderyhmään kuuluvia OYS:n osastonsihteereitä (kuvio 7). Koulutusta tarjottiin myös muille koulutuksesta kiinnostuneille ja heitä osallistujista oli yhteensä 18 henkilöä eli 12,5 %. Muita ammattinimikkeitä olivat klinikkasihteeri (6 kpl), sairaanhoitaja (3 kpl), perus- tai lähihoitaja/osastonsihteeri (2 kpl), työnohjaaja, taloussuunnittelija, hammashoitaja, perushoitaja, tutkimusapulainen sekä esimies. Yksi osallistuja ei ilmoittanut ammattinimikettään.



Kuvio 7. Osallistujien ammattinimikkeet (hlöä)

Suurin osa eli 89 % osallistujista työskenteli yliopistollisessa sairaalassa (kuvio 8). Lisäksi osallistujia oli keskussairaaloista ja terveyskeskuksista. Kahdeksan vastaajaa ei ilmoittanut työpaikkaansa.

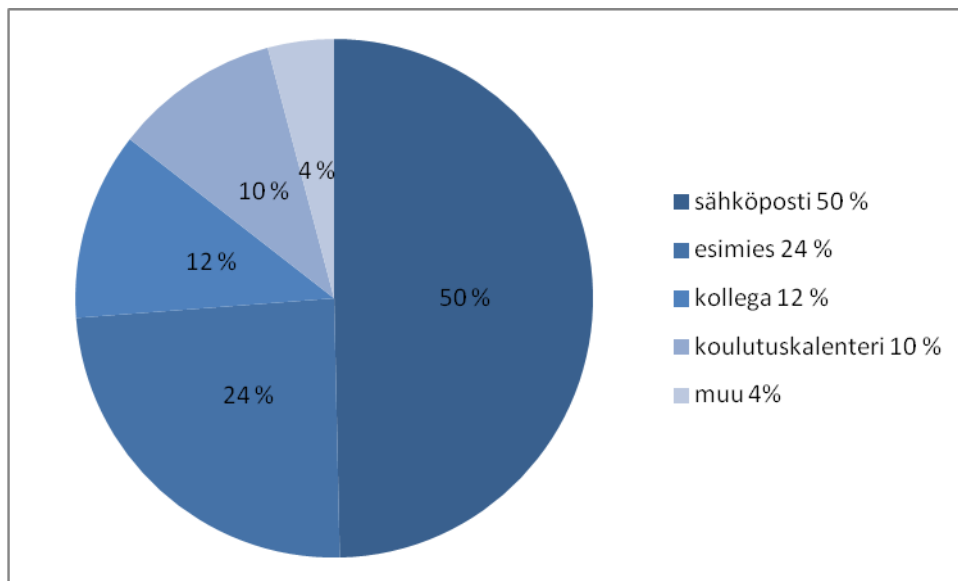


Kuvio 8. Osallistujat työpaikoittain (%)

Puolet koulutukseen osallistujista sai tiedon koulutuksesta sähköpostitse (kuvio 9). Koulutustiedote lähetettiin jokaiselle osastonsihtööri-, klinikksishti- tai osastonhoitaja-ammattinimikkeellä työskentelevälle henkilölle Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin sähköpostista saadun haun perusteella. Lähes neljännes eli 24 % osallistujista oli saanut tiedon koulutuksesta esimieheltään, joille tieto koulutuksesta oli lähetetty sähkö-

postitse. Vastaajista 12 % oli saanut tiedon koulutuksesta kollegalta ja joka kymmenes vastaaja OYS:n koulutuskalenterista.

Koska kyseessä oli alueellinen koulutus, jota tarjottiin ERVA-alueen keskussairaaloihin, oli koulutus nähtävissä myös Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin julkisessa koulutuskalenterissa web-sivustolla. Alueellisiin koulutuksiin on mahdollista ilmoittautua koulutuskalenterin kautta Koulutuspalvelut-yksikön myöntämällä tunnuksilla, vaikka ei olisi työssä OYS:ssa. Tieto koulutuksen järjestämisestä lienee mennyt terveyskeskuksiin juuri julkisen koulutuskalenterin kautta, vaikka terveyskeskusten henkilökunta ei kuulunutkaan kohderyhmään eikä jakelulistalle. Kolme prosenttia osallistujista työskenteli terveyskeskuksessa (kuvio 8). Osallistujista 4 % sai tiedon muulla kuin edellä mainituilla tavoilla: Kolme vastaajaa sai tiedon koulutuksesta OYS:n sisäisestä Viikkotiedotteesta, kaksi projektityöryhmän jäseneltä ja yksi ilmoitti lähteeksi koulutuskansion. Kysymykseen vastasivat kaikki 144 vastaajaa.



Kuvio 9. Mistä osallistujat saivat tiedon koulutuksesta

### Koulutuspäivien sisältö ja järjestelyt

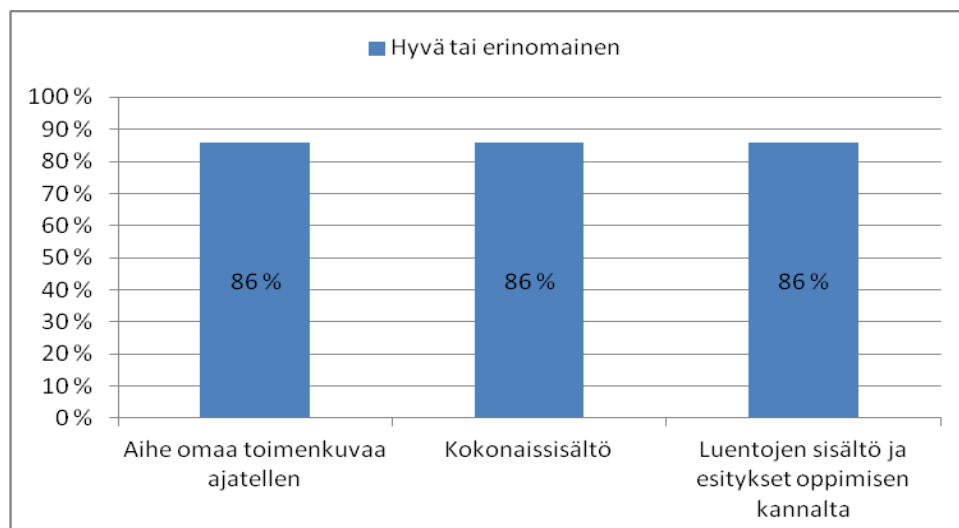
Koulutuspalautekyselyssä vastaajilta pyydettiin antamaan palautetta koulutuspäivän aiheesta, luentojen sisällöstä ja esityksestä oman oppimisen kannalta sekä kokonaissisällöstä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kohtia asteikolla huono, eri erityisen hyvä, kohtalaisen hyvä, hyvä ja erinomainen. Saadut vastaukset ovat eriteltyinä taulukossa 7,

jossa keskiarvo oli jokaisen kysymyksen kohdalla yli neljä, kun maksimipistemäärä oli viisi.

Taulukko 7. Saadut vastaukset koulutus palautekyselyn (liite 5) kysymykseen nro 4

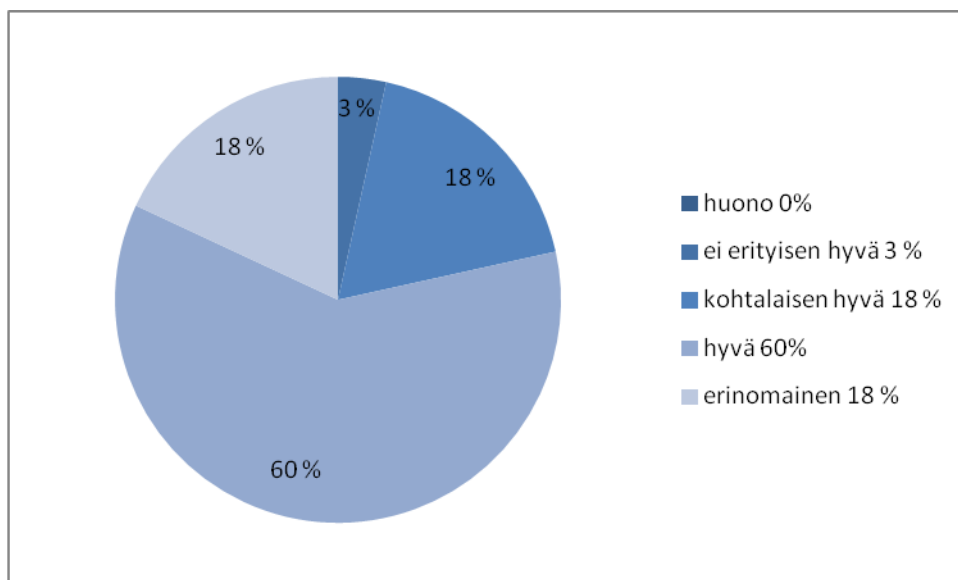
	Huono	Ei erityisen hyvä	Kohtalaisen hyvä	Hyvä	Erinomainen	Yhteensä	Keskiarvo
Aihe omaa toimenkuvaa ajatellen	0	3	17	75	47	142	4,17
Kokonaissisältö	0	2	18	79	42	141	4,14
Luentojen sisältö ja esitykset oppimisen kannalta	0	2	18	84	37	141	4,11
Yhteensä	0	7	53	238	126	424	4,15

Vastauksia lähemmin tarkastellessa käy esiin, että vastaajista 86 % on sitä mieltä, että koulutuspäivän aihe omaa toimenkuvaa ajatellen on joko hyvä tai erinomainen (kuvio 10). Kokonaissisällön arvioi hyväksi tai erinomaiseksi 86 % vastaajista ja koulutuspäivän luentojen sisällön ja esityksen oppimisen kannalta arvioi hyväksi tai erinomaiseksi edelleen 86 % vastaajista. Lisäksi vastaajilta kysyttiin, millainen koulutuspäivä oli oman oppimisen kannalta. Kysymykseen vastasi 144 osallistujaa, joista 78 % oli sitä mieltä, että koulutuspäivä oman oppimisen kannalta oli hyvä tai erinomainen (kuvio 11).



Kuvio 10. Koulutus palautekyselyn kysymys nro 4. Hyvän tai erinomaisen osuus kaikista





Kuvio 11. Koulutuspäivä-tapahtuma oman oppimisen kannalta

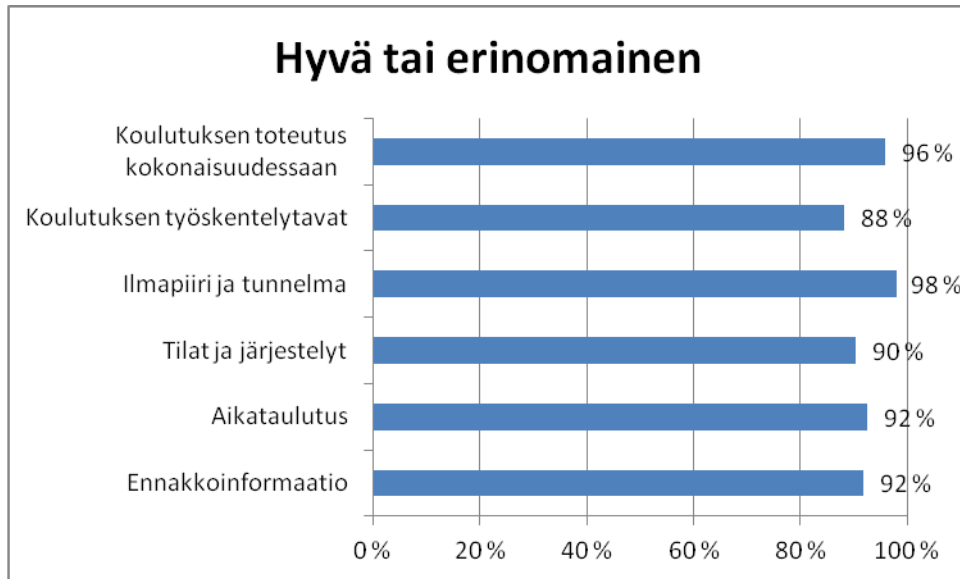
Kun vastaanottajilta kysyttiin koulutuspäivän järjestelyihin liittyviä asioita, voidaan todeta, että kokonaisuudessaan järjestelyissä onnistuttiin hyvin. Koulutuksen toteutuksen kokonaisuuden onnistumisen keskiarvoksi muodostui 4,37, kun maksimi on 5 (taulukko 8) ja vastaajista 96 % oli sitä mieltä, että kokonaisuudessaan koulutuspäivän toteutuksessa onnistuttiin hyvin tai erinomaisesti (kuvio 11).

Taulukko 8. Koulutuksen toteutus

	Huono	Ei erityisen hyvä	Kohtalaisen hyvä	Hyvä	Erinomainen	Yhteensä	Keskiarvo
Ennakkoinformaatio	0	3	9	83	49	144	4,24
Aikataulutus	0	2	9	64	69	144	4,39
Tilat ja järjestelyt	0	1	13	63	67	144	4,36
Ilmapiiri ja tunnelma	0	0	3	47	93	143	4,62
Koulutuksen työskentelytavat	0	1	16	75	52	144	4,23
Koulutuksen toteutus kokonaisuudessaan	0	0	6	71	66	143	4,42
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>403</b>	<b>396</b>	<b>862</b>	<b>4,37</b>

Erityisen huomion arvoista ovat vastaukset liittyen koulutuspäivän ilmapiiriin ja tunnelmaan, joissa jopa 93 vastaajan mielestä tunnelma oli erinomainen, ja 98 % vastaajista oli sitä mieltä, että tunnelma oli hyvä tai erinomainen (kuvio 12). Ennakkoinformaation arvioi hyväksi tai erinomaiseksi 92 % vastaajista, ja koulutuspäivän aikataulutus

toimi hyvin tai erinomaisesti 92 %:n mielestä. Koulutuspäivän tilojen ja tilajärjestelyiden osalta onnistuttiin hyvin tai erinomaisesti 90 %:n mielestä. Koulutuksen työskentelytavat olivat hyvät tai erinomaiset 88 %:n mielestä vastaajista.

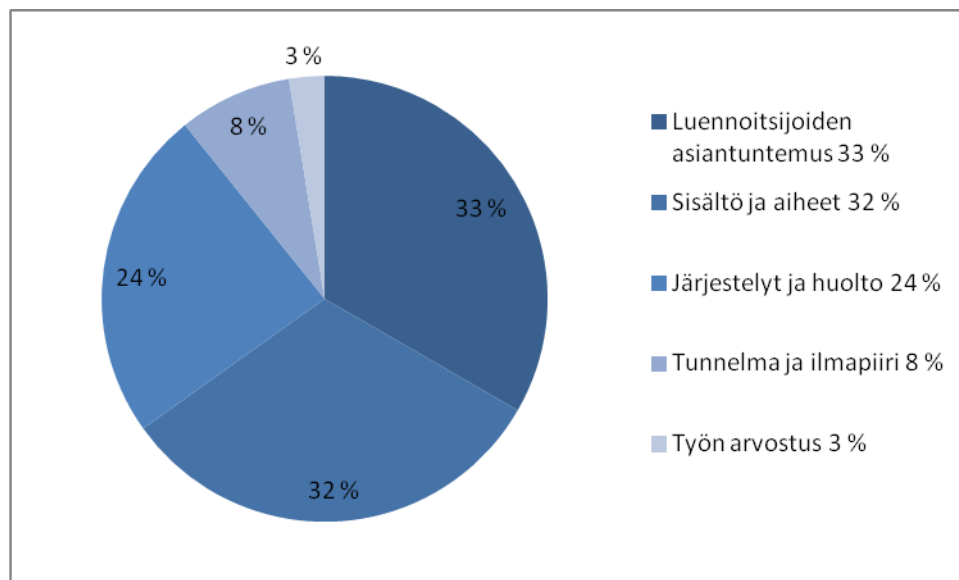


Kuvio 12. Koulutuksen toteutus. Hyvä tai erinomainen -osuudet vastaajista

### Koulutuspäivän vahvuudet

Koulutuspalautekyselyn seitsemäs kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaaja saattoi vapaasti kertoa, mitkä hänen mielestään olivat koulutuspäivän vahvuuksia. Avoimeen kysymykseen vastasi 106 vastaanottajaa, joista osa kommentoi vastauksessaan monia eri koulutuspäivän osa-alueita. Suuren vastausten määrän vuoksi on tarkoituksenmukaista luokitella ja tiivistää vastaukset selkeämmän kokonaiskuvan hahmottamiseksi. Sisältöanalyysin tavoitteena on järjestää aineisto selkeään muotoon (Puusa & Juuti 2011, 117). Vastaukset luokiteltiin aineistopohjaisesti siirtyen yksityisestä yleiseen, jolloin vastauksista nousi esiin viisi luokkaa: luennoitsijoiden asiantuntemus, koulutuspäivän sisältö ja aiheet, järjestelyt ja huolto, osastonsihteerin työn arvostus sekä koulutuspäivän tunnelma ja ilmapiiri. Luokat syntyivät yhteensä 195 kommentin perusteella, jotka kvantifioitiin määrällisesti, kuten kuviossa 13 on nähtävissä. Kysyttäessä koulutuspäivän vahvuuksia 33 % vastauksista koski luennoitsijoiden asiantuntemusta, 32 % koulutuspäivän sisältöä ja aiheita, 24 % järjestelyitä ja huoltoa, 8 % ilmapiiriä ja tunnelmaa sekä 3 % osastonsihteerin työn arvostusta. Koska kysymyksenasettelussa pyydettiin vastaajia kuvaamaan vahvuuksia, ei joukosta juuri löytynyt koulutuspäivän onnistumisen arvioimisen kannalta negatiivisia vastauksia. Luennoitsijoiden asiantunte-

musta kiiteltiin paljon: *"innostavia luennoitsijoita!"*, *"asiantuntevia luennoitsijoita"*. Erityisesti koulutuspäivän päättänyt Sari Havas sai kiitosta: *"Havas erinomainen! Raiakas tuulahdus pimeään syksyyn!"* *"Sari Havas oli mukaansa tempaava ja upea."* Koulutuspäivän sisältöä pidettiin onnistuneena ja tarpeellisena osastonsihteerin työn kannalta: *"Kokonaisuus kohdistettu tosi hyvin juuri osastonsihteeille."* Aiheet nähtiin mielenkiintoisina, monipuolisina ja ajankohtaisina: *"sopivasti ajankohtaista asiaa, hyvin rakennettu sisältö koko päivälle."* *"Mielenkiintoiset aiheet, sopivasti tiukkaa asiaa ja hyvää oloa."* Järjestelyissä koulutuspäivän aikataulutus taukoineen oli onnistunut: *"hyvin vedetty, aikataulussa pysyvä. Tauotukset olivat hyvin suunniteltu"*, ja tarjoiluja kiiteltiin. Vahvuutena nähtiin myös se, että koulutuspäivät järjestettiin Oulussa: *"koulutuspaikka lähellä, ei turhaa matkustamista."* Kuten aiemmin tässä opinnäytetyössä tuli esiin, 96 % vastaajista piti koulutuspäivän tunnelmaa ja ilmapiiriä hyvänä tai erinomaisena: *"kaikki lähtivät hymyssä suin pois luennolta."* Lisäksi koulutuspäivän järjestäminen ja ylihoitajan rooli puheenjohtajana nähtiin osastonsihteerin työn arvostamisena: *"ylipäättään koulutuksen järjestäminen sihteeille oli tosi hieno asia!"* *"Ylihoitajan hieno puhe osastonsihteerin työn arvostamisesta, se tunne, että kerrankin osastonsihteerin työtä arvostetaan."* *"Oli mukava, että ylihoitaja oli puheenjohtajana (kanssamme koko päivän)."*

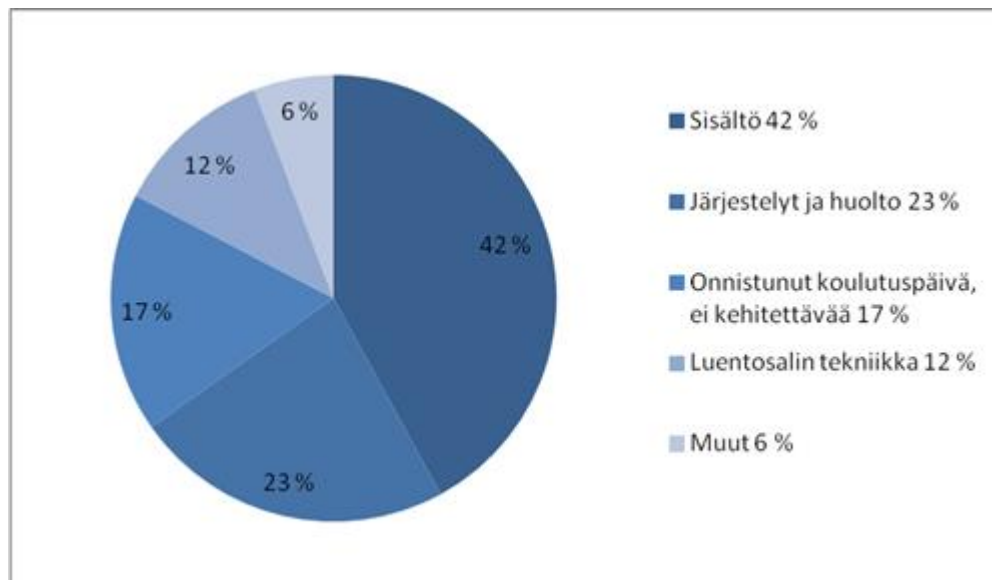


Kuvio 13. Koulutuspäivän vahvuudet. Vastaukset luokiteltuina

### Koulutuspäivien kehittämisideat

Koulutus palautekyselyn kahdeksas kysymys on avoin, jossa vastaanottaja voi vapaasti kertoa kehittämisideoita seuraavaa osastonsihteerien koulutuspäivää ajatellen (liite 5). Avoimeen kysymykseen vastasi 55 osallistujaa, joista osa kommentoi useampaa osa-

aluetta siten, että vastauksissa oli erotettavissa 69 eri vastausta. Selkeämmän kokonaiskuvan hahmottamiseksi sisältöanalyysissä vastaukset luokiteltiin ja esiin nousi viisi luokkaa, joiden vastaukset koskivat koulutuspäivän sisältöä, järjestelyjä ja huoltoa, luentosalin tekniikkaa, luennoitsijoiden asiantuntemusta sekä yksittäisistä vastauksista muodostunut "muut"-luokka. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että koulutuspäivä oli niin onnistunut, ettei konseptissa ole kehitettävää. Tämän avoimen kysymyksen vastaukset myös kvantifioitiin, jotta palautteesta saataisiin selkeä kuva siitä, mitä osa-alueita kehittämisideat koskivat. Kuvioista 14 nähdään, että 69 vastauksesta 42 % koski koulutuspäivän sisältöä. Vastauksissa toivottiin vieläkin syvennetympää tietoa osastonsihteerin työhön liittyen: *"jonkin verran tuli liiankin tuttua asiaa, ei siis mitään uutta."* *"Pitäisi syventää perusasioita ja käydä yksityiskohtaisemmin läpi aiheita."* Kehittämisideoina ehdotettiin vuorovaikutteisuuden lisäämistä esim. ryhmätöiden muodossa: *"yhteiskeskustelua? Ryhmätyöt?"* Kehittämisideoista kysyttäessä 23 % vastauksista koskivat järjestelyjä ja huoltoa. Koulutusta ehdotettiin pidettäväksi muissa kuin OYS:n tiloissa ja luentomateriaalia toivottiin käyttöön koulutuspäivän tueksi, vaikka toisaalta vahvuutena oli myös mainittu luentomateriaalin jälkikäteen lähettäminen, koska luentoihin pystyi keskittymään intensiivisemmin ilman muistiinpanojen tekemistä. Luentosalin tekniikkaan liittyen moitteita sai huono äänentoisto ja kuuluvuus muutamien luentojen aikana: *"kuuluvuutta voisi vielä parantaa, kun parissa esityksessä se oli aika heikko."* Luentosalin tekniikkaan liittyviä vastauksia oli 12 %. Kehittämisideoita kysyttäessä 17 % vastaajista oli sitä mieltä, että koulutuspäivät olivat onnistuneet eikä erityistä kehitettävää ole. *"Loistava talon oma koulutus osastonsihteeille. KIITOS! Näitä lisää ja säännöllisesti."* Moni toivoi koulutuspäivistä jokavuotista. Kehittämisideoita kysyttäessä 6 % vastauksista luokiteltiin ryhmään muut, jossa vastaukset koskivat hajanaisia asioita, kuten esim. etukäteiskysymyksille varattua aikaa (*"Etukäteiskysymyksille kannattaisi varata pitempi aika, kysymyksiä kyllä olisi"*) ja koulutuksiin osallistumista (*"Olen ollut samassa työpaikassa 33 vuotta ja tämä oli toinen sihteereille osoitettu koulutus, jolla olin!"*) sekä tietosuoja-aiheisen luennon peruuntumista.

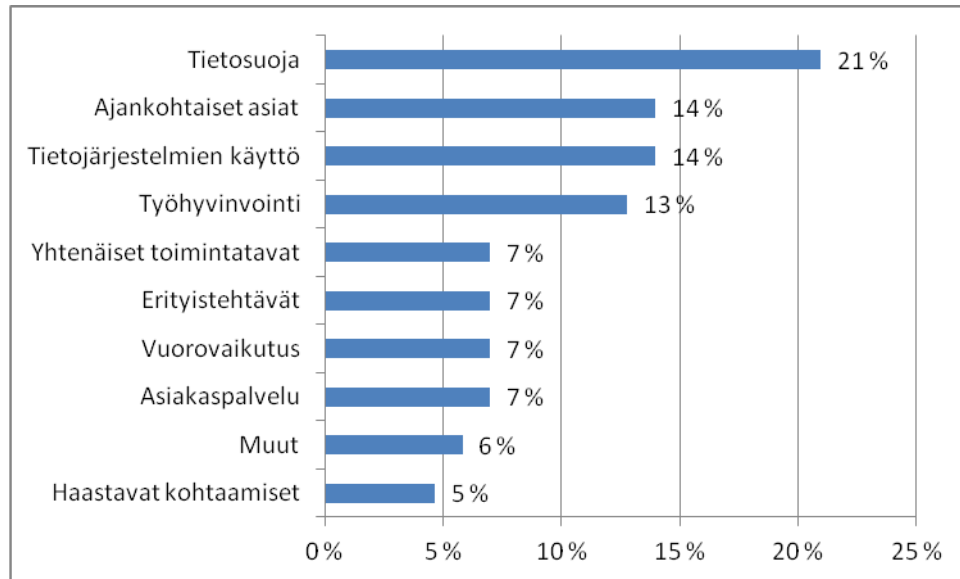


Kuvio 14. Koulutuspäivien kehittämisasiheet. Vastaukset luokiteltuina

### Koulutusaiheet tulevaisuudessa

Koulutuspalautekyselyn yhdeksäs kysymys oli avoin, johon vastaaja saattoi ehdottaa tulevaisuuden koulutusaiheita osastonsihteerien koulutuspäiville (liite 5). Kysymykseen vastasi 66 osallistujaa, ja ehdotukset olivat hyvin vaihtelevia. Vastaajat myös antoivat vastauksissaan useampia ehdotuksia, jolloin ehdotusten kokonaismäärä oli 86. Vastauksen sisällönanalyysin myötä erotettavissa oli kymmenen luokkaa, ja jatkoprojekteja ajatellen ei ollut tarkoituksenmukaista luokitella vastauksia yleisemmin. Vastauksista erottui koulutuspäivien ohjelmasta peruuntunut tietosuoja-aiheinen luento (kuvio 15), jota toivottiin tulevaisuudessa koulutuspäivän aiheeksi ylivoimaisesti eniten (21 %): *"peruuntunut luento, Tietosuoja osastonsihteerin näkökulmasta, olisi ollut ajankohtainen ja tärkeä aihe."* Kulloinkin ajankohtaiset asiat ja tulevat muutokset (14 %), tietojärjestelmien käyttö (14 %) ja työhyvinvointi (13 %) koettiin tärkeiksi aiheiksi tulevaisuudessa: *"ajankohtaisia, osastonsihteerin työhön liittyviä asioita."* *"Työssä jaksamiseen kaivataan aina lisää virikkeitä."* Osallistujapalautteissa toivottiin myös yhtenäistä ohjeistusta ja käytäntöä osastonsihteerin työhön sekä koulutusta liittyen osastonsihteerin erityistehäviin: *"kuolleen asiakirjojen käsittely, josta on monenlaista käytäntöä."* Asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoihin toivottiin koulutusta tulevaisuudessa ja myös haastaviin kohtaamisiin koettiin tarvittavan ohjeistusta: *"asiakaslähtöisyys työssä"*, *"vuorovaikutustaidoista ei koskaan puhuta liikaa"* ja *"aggressiivisen potilaan kohtaaminen vastaanottotilanteessa"*, jossa toivottiin luennoitsijaksi esim. poliisia. Luokka "muut" sisältää

mm. sähköiseen viestintään ja osastonsihteerin oikeusturvaan liittyviä koulutusehdotuksia.



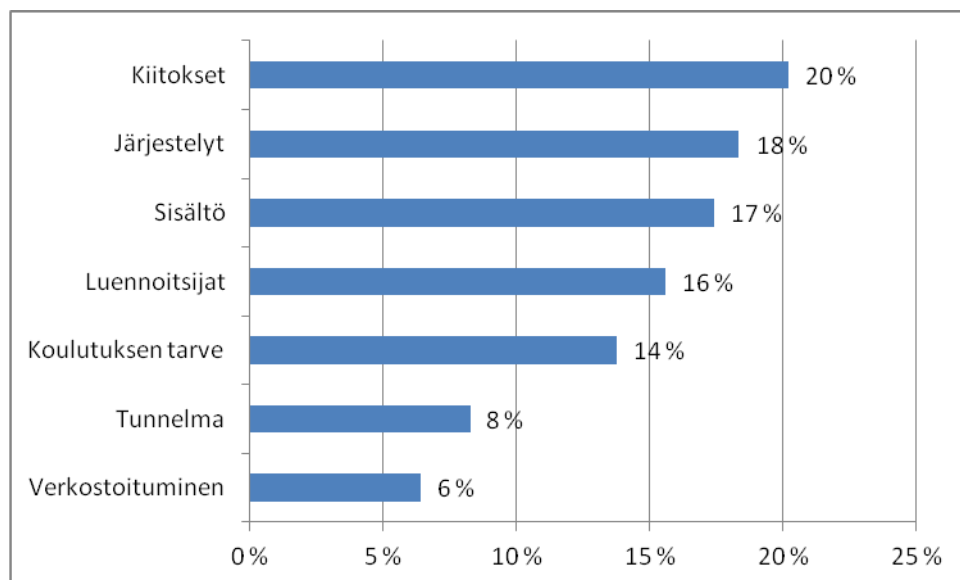
Kuvio 15. Koulutusaiheet tulevaisuudessa. Vastaukset luokiteltuina

### Muut kommentit

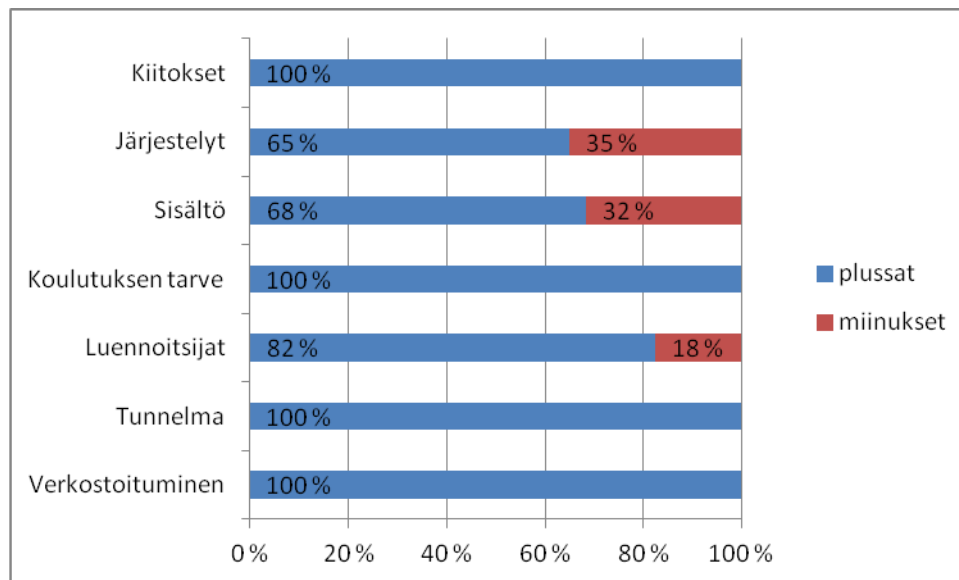
Koulutuspalautekyselyn yhdestoista kysymys oli avoin, jossa vastaaja saattoi halutessaan vapaasti kertoa ajatuksiaan koulutuspäivään liittyen (liite 5). Kysymykseen vastasi 82 osallistujaa, joiden vastauksista oli erotettavissa 109 eri kommenttia. Aineistosta erottui seitsemän eri luokkaa (kuvio 16). Viidennes vastaajista käytti mahdollisuuden kiittää koulutuspäivästä: *"kiitos tosi antoisasta päivästä – taas jaksaa."* Vastaajista 19 %:n kommentit koskivat koulutuspäivien järjestelyjä, joita 65 % vastaajista piti onnistuneina ja 35 % vastaajista koki, että järjestelyissä olisi ollut parantamisen varaa (kuvio 16): *"salissa oli kaksi taulua, minne heijastetaan tekstit, mutta vain toinen taulu oli käytössä. Piti katsoa vähän kierossa koko ajan. Tekniikka takkuili."* Pääosin järjestelyihin oltiin tyytyväisiä: *"Hyvin organisoitu ja tehty koulutuspäivä."* *"Kokousjärjestelyt ovat erityisen kehumisen arvoiset!"* Sisältöön liittyvien kommenttien osuus kaikista vastauksista oli 17 % (kuvio 16), joista 32 % vastaajista (kuvio 17) oli sitä mieltä, että sisällössä olisi ollut parannettavaa: *"harmi, kun arkistopäällikkö oli estynyt pitämään luennon."* Koulutuspäivän sisältöön oli tyytyväisiä 68 % vastaajista: *"todella antoisa koulutus. Tykkäsin paljon."* Avoimen kysymyksen kommentteista 16 % liittyi luennoitsijoihin (kuvio 16), joihin oltiin pääosin tyytyväisiä, kuten kuviossa 17 on nähtävissä: *"Luennoitsijat olivat hyviä ja aiheet mielenkiintoisia."* Erityisesti Sari Havaksen osuutta kiitel-

tiin: *"Osittain varmaan huippu oli Sari Havaksen osuus. Siitä sai hyvin paljon energiaa ja elämäniloa."* Kommenteista 28 % koski osastonsihteerien säännöllisen koulutuksen järjestämisen tarvetta sekä koulutuspäivien tunnelmaa ja verkostoitumista (kuvio 16).

*"Mielestäni on hienoa, että osastonsihteereille järjestetään koulutusta lähellä eikä tarvitse matkustaa Jyväskylään, Tampereelle tai Helsinkiin koulutuksen perässä."* *"Meille osastonsihteereille on tarjolla koulutusta niin vähän, joten olisi kiva, jos tällaiset päivät järjestettäisiin kerran vuodessa. Ja nimenomaan näin kahtena päivänä, jotta mahdollisimman moni pääsee."* Koulutuspäivistä *"jäi hyvä mieli seuraavaankin päivään"* ja verkostoituminen muiden osastonsihteerien kanssa koettiin tärkeäksi: *"kyllä on mukava tavata muita osastonsihteereitä. Välillä tuntuu kovin yksinäiseltä, kun omassa työpisteessä ei ole toista osastonsihteeriä."*



Kuvio 16. Muut kommentit. Vastaukset luokiteltuina



Kuvio 17. Muut kommentit. Luokitellut vastaukset koulutuspäivän onnistumisen arvioinnin näkökulmasta

Vastaajia pyydettiin lopuksi antamaan kokonaisarvosana koulutuspäivistä kouluasteikolla 4-10. Kokonaisarvosanan antoivat kaikki 144 kyselyyn vastannutta, ja koulutuspäivien keskiarvoksi tuli 8,93, mikä tukee koulutuspalautekyselyn muista kysymyksistä saatuja vastauksia.

#### 4.5 Projektin päättäminen ja jälkityöt

Projektilla täytyy olla selkeä päätepiste (Ruuska 2012, 40). Projektin lopuksi projekti-päällikkö laatii loppuraportin ja kutsuu koolle ohjausryhmän, jolle esitellään projektin tulokset. Ohjausryhmän hyväksynnän jälkeen projektin tulokset dokumentoidaan ja luovutetaan. Tärkeää on lisäksi luoda sisäinen dokumentaatio projektiryhmän tai organisaation seuraavaa projektia varten erityisesti silloin, jos tehdylle projektille on tulossa jatkoprojekteja. Pitkiin projekteihin osallistuneet ihmiset ovat paljon toistensa kanssa tekemisissä, ja tällöin projektiryhmä kannattaa koota yhteen projektin päättäjäisiin. On hyvä kerrata, mitä projektin aikana on tehty ja koettu yhdessä. (Kettunen 2009, 181–194.) Päättökokouksessa käsitellään projektin loppuraportti ja arvioidaan projektin tulosta ja onnistuneisuutta sekä projektin toteutusta. Projektin päättämisen myötä projektiorganisaatio puretaan, ja ryhmän jäsenet siirtyvät muihin projekteihin tai työtehtäviin. (Pelin 2009, 356–357.)



Osastonsihteerien koulutuspäivät -projekti oli toteutusprojekti, jonka päättymistä luonnollisesti määrittävät koulutuspäivien ajankohdat. Marraskuun 22. päivä järjestetyn koulutuspäivän jälkeen projektiryhmän suunnittelu- ja toteutustyö oli valmis. Projektipäällikön tehtävänä olivat jälkityöt, joihin kuuluivat luentomateriaalien lähetykset osallistuneille, osallistujien ja etäosallistujien laskutus, merkintä koulutusjärjestelmään OYS:n osastonsihteerien osallistumisesta koulutukseen, koulutuspalautteiden käsittely ja valmistautuminen projektin päätöskokoukseen. Projektin dokumentaatio oli selkeää, sillä projektipäällikön tehtävänä olivat koko projektin ajan olleet kaikki käytännön tehtävät ja viestintä, jolloin dokumentaatio oli ajanmukaisesti tallennettuna yhdessä paikassa. Lisäksi projekti ja sen tulokset dokumentoidaan kokonaisuudessaan opinnäytetyöraporttiin, joka luovutetaan lopuksi projektin omistajalle, Lasten ja nuorten vastualueen johtajalle.

Päätöskokouksessa käsiteltiin projektipäällikön valmisteleva yhteenveto osallistujamäärästä, laskutuksesta, budjetista sekä osallistujapalautteesta, ja mukana olivat kaikki projektiryhmän jäsenet. Päätöskokous pidettiin Maikkulan kartanossa Oulussa 19.12.2013, ja samalla vietettiin hyvässä ilmapiirissä koko projektin päättäjäisiä.

#### 4.6 Koulutuspäivien toteutunut budjetti

Budjettitarkkailu on budjetointiprosessin kolmas vaihe, jossa tarkkaillaan suunnitteluvaiheessa asetettujen tavoitteiden toteutumista. Tarkoituksena on analysoida tavoitteiden ja toteutumien välisiä eroja sekä niiden syitä. Taloushallinnon laskentatoimessa erot luokitellaan hinta- ja määräeroihin, vaikka poikkeamien syitä kannattaa analysoida syvemmin. Budjettipoikkeamien syinä voivat olla ympäristön odottamaton muutos, epärealistiset suunnitelmat, suunniteltujen toimenpiteiden väärinarviointi, tietoinen väärinbudjetointi sekä se, ettei toteuma vastaa suunniteltua. (Neilimo ym. 2006, 243–245.)

Osastonsihteerien koulutuspäivät onnistuivat hyvin ja osallistujamäärälle asetetut tavoitteet ylitettiin. Osallistujia oli yhteensä 174 henkilöä ja etäosallistujia 143. Osa koulutuspäiviin osallistuneista olivat luennoitsijoita ja muuta Lastenklinikan henkilöstöä, joita ei laskutettu. Laskutettuja osallistujia oli yhteensä 138 henkilöä.

OYS:n luennoitsijoista yksikään ei anonut luentopalkkioita, kuten ei myöskään yksi julkiseen organisaatioon kuuluva ulkopuolinen luennoitsija, paitsi luonnollisesti matkakulujen osalta. Kuten taulukossa 9 on nähtävissä, osa kuluista osallistujamäärän nous-

nessa kasvoivat, ja vastaavasti osallistujamäärän kasvaessa osallistumismaksuina kerätyt tuotot kasvoivat.

Taulukossa 9 ovat eriteltyinä toteutuneet menot ja tulot. Lopullisen budjetin tulos on 8480,50 euroa ylijäämäinen. Suurimpina syinä ylijäämävaiheeseen ovat tavoitetta suuremmat osallistujamäärät ja erityisesti suuri etäosallistujamäärä 22.11.2014 koulutuspäivänä, jolloin etäyhteyden kautta osallistui 112 henkilöä ennakkoidun 30 henkilön sijaan. Kuten suunnitteluvaiheessa budjetoinnin yhteydessä tuli esiin, etäosallistujien määrää oli erittäin vaikea ennakoida: toisaalta ennakkoinnissa onnistuttiin 14.11.2013 koulutuspäivän osalta, mutta 22.11.2014 osallistuneiden määrää ei osattu odottaa. Kyseessä on poikkeama, jota on jatkossakin vaikea ennakoida. Ulkopuolisten luennoitsijoiden matkakulujen arviointi oli myös epärealistinen, sillä matkajärjestelymuutoksista huolimatta kulut jäivät puoleen suunnitellusta. Lisäksi ylijäämän määrää nosti se, että osa luennoitsijoista ei hakenut luentopalkkioitaan. Kokonaisuudessaan Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektin budjetointia vaikeutti se, että täydennyskoulutus järjestettiin ko. kohderyhmälle ensimmäistä kertaa koko päivän kestäväksi tilaisuutena, ja osallistumisinnokkuutta oli vaikea arvioida, kun aiempaa kokemusta ei arvioinnin pohjana ollut.

Ylijäämätuloilla katetaan mahdollista Lasten ja nuorten vastualueen alijäämää vuonna 2013. Tilinpäätös vuodelle 2013 valmistuu vuoden 2014 alkupuolella. Mikäli Lasten ja nuorten vastualueen tulos ei ole alijäämäinen, ylijäämä siirtyy PPSHP:n organisaation kassaan.

Taulukko 9. Lopullinen budjetti (€)

<b>MENOT</b>			
Luentosalivuokrat		336	
Luentopalkkiot			
Luennoitsijat, OYS	0		
Luennoitsijat, ulkopuoliset	4820	4820	
Luennoitsijoiden matkakulut		790	
Matkajärjestelyjen muutuskulut		192	
Ruokaliput		957	
Tarjoilut		1740	
Monistus		150	
Projektin päätöspalaverin kulut		342	
<b>MENOT YHTEENSÄ</b>		<b>-9327,00</b>	

**TULOT**

Osallistumismaksut 11730

Etäosallistumismaksut 6077,50

---

**TULOT YHTEENSÄ 17807,50**

---

---

**TULOS 8480,50 €**

---

---

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Koulutuspäiviin osallistujien palautteista nähdään, että toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteessa onnistuttiin: produktin eli koulutuspäivän sisältö vastasi erittäin hyvin osallistuneiden koulutustarpeisiin ja myös koulutuspäivien toteutus ja järjestelyt olivat onnistuneita. Koulutuspäivien kokonaissisällön arvioi hyväksi tai erinomaiseksi 86 % vastanneista ja 96 % arvioi koulutuksen toteutuksen kokonaisuudessaan hyväksi tai erinomaiseksi. Osallistujamäärätavoitteet ylitettiin reilusti, mikä oli osasyynä siihen, ettei talouden tavoitteena ollut nollatulosta saavutettu. Koulutuspäivien ylijäämäksi muodostui hieman yli 8400 euroa. Osallistuneista suurin osa (87,5 %) oli kohderyhmän mukaisesti osastonsihteereitä ja heistä 89 % työskentelee OYS:ssa. Tulokset osoittivat, että osastonsihteerien ammattiryhmässä on tarvetta ja osallistumishalukkuutta jokavuotiselle täydennyskoulutustilaisuudelle OYS:ssa. Lisäksi huomion arvoista on, että moni osastonsihteeri koki työnsä arvostuksena sen, että osastonsihteereille järjestettiin oma koulutuspäivä. Peräti 142 vastaajaa 144 vastaajasta (98,6 %) oli sitä mieltä, että Osastonsihteerien koulutuspäivät -tapahtuma tulisi järjestää joka vuosi. Kokonaisuutena arvioiden tuloksista voidaan päätellä, että Osastonsihteerien koulutuspäivät -projektissa onnistuttiin kaikin puolin.

Hyvään tulokseen koulutuspäivien toteutuksessa päästiin suunnitelmallisella projektityöllä ja tehokkaalla projektinhallinnalla. Aikataulut pitivät hyvin ja varautumissuunnitelma oli turvana riskien hallinnassa. Projektiryhmän koko oli sopiva, päätöksenteko oli tehokasta ja ryhmän ilmapiiri oli avoin ja vuorovaikutukseen kannustava. Projektiryhmän työskentely toimi projektiryhmän palautteen mukaan hyvin, ja projektipäällikön työskentelyyn oltiin myös tyytyväisiä. Omaan aktiivisuuteen ja panostukseen projektiryhmän jäsenet eivät olleet aivan yhtä tyytyväisiä, ja osa koki oman työnsä hieman ruuhkautuneen projektityön lomassa. Kaikki projektiryhmän jäsenet kokivat kuitenkin, että projektityö oli motivoivaa ja antoi mahdollisuuden oppia uutta. Kaikkien vastaajien mielestä projektiryhmän työskentely kokonaisuudessaan oli erinomaista.

Ruuskan (2012, 41) mukaan projektien epäonnistuminen johtuu yleensä projektinhallinnan ja menetelmien riittämättömyydestä, ja että ongelmat liittyvät harvemmin tekniikkaan, työvälineisiin tai lopputuotteen sisältökysymyksiin. Projektin onnistumisen kannalta tärkeää on, että projektilla on omistaja, projektin tavoite on selkeä ja projektisuun-

nitelma ja projektin valmistelu ovat huolellisesti tehtyjä. Projektille tulee olla asetettuna riittävät resurssit, sopivat työvälineet sekä toimiva projektiorganisaatio. Onnistuneella projektilla on realistinen aikataulu ja välitavoitteet, joista pidetään kiinni, ja lisäksi projektilla tulee olla selkeä alkamis- ja päättymishetki. (Ruuska 2012, 41–53.) Osastonsihteerien koulutuspäivät -tapahtuman suunnittelu ja toteutus oli pitkä projekti, jonka tueksi tarvittiin suunnitelmallista projektinhallintaa. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön teoria nojaa vahvasti juuri projektinhallintaan sekä viestintään, joihin perehtyminen on ollut välttämätöntä tehokkaan projektityön mahdollistamiseksi. Koulutuspäivien suunnittelussa pohjana olivat eri ammattiryhmiä edustavien projektiryhmän jäsenten osaaminen sekä koulutustarvekyselyn tulokset. Osastonsihteerien koulutuspäivien toteutuksessa olen hyötynyt paljon aiemmasta ammatillisesta osaamisestani ja työkokemuksesta, sillä koulutusten järjestämiseen liittyvät käytännön tehtävät kuuluvat työhöni klinikksihteerinä. Sisäinen ja ulkoinen viestintä ovat myös osa klinikksihteerin työnkuvaa.

Hyvään tutkimustapaan kuuluu, että tutkija toimii työssään rehellisesti ja on huolellinen sekä tarkka tulosten tallentamisessa, arvioimisessa ja esittämisessä (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara, 2008, 24). Tutkimus ei ole valmis aineiston analysoinnin jälkeen, vaan analysoinnin jälkeen tulokset tulee tulkita ja selittää. Laadullisen aineiston analysointi ja tulkinta on haastavaa, sillä ihmiset eivät havaitse tai tulkitse asioita samalla tavalla. Kaksi tutkijaa eivät koskaan pääse samaan lopputulokseen saman laadullisen aineiston pohjalta. (Puusa & Juuti 2011, 123–124.) Haastavinta tämän opinnäytetyön koulutussosialistujapalautteen analysoinnissa oli suuri vastaajien määrä sekä koulutuspalautekyselyn neljän avoimen kysymyksen suuri vastausten määrä. Aineistoon perehtyminen vei aikaa, mutta vähitellen aineistosta alkoi muodostua eri teemoja, joiden perusteella luokittelu oli mahdollista. Luokittelu sinänsä oli välttämätöntä, jotta sieltä ylipäättään kykeni tekemään johtopäätöksiä. Toisaalta aineiston analysointia helpotti se, että osastonsihteerien koulutuspäivien suunnittelussa ja toteutuksessa onnistuttiin, mikä näkyi avointen kysymysten vastausten samankaltaisuutena.

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on osa hyvää tutkimuskäytäntöä. Tässä tutkimuksessa on käytetty sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, joiden käyttämisestä samassa tutkimuksessa käytetään nimitystä menetelmätriangulaatio eli kolmiomittaus. Triangulaatio lisää tutkimuksen luotettavuutta, sillä sen avulla voidaan tarkastella ilmiötä eri näkökulmista. (Kananen 2008, 39.) Luotettavuutta arvioitaessa käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti. Tutkimuksen validius tarkoittaa tutki-

muksen kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata. Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen tulosten toistettavuutta siten, että satunnaiset tekijät eivät vaikuta tutkimuksen tuloksiin. (Hirsjärvi ym. 2008, 226.) Tutkimuksen tavoitteena tulee olla, että tutkimus kuvastaisi mahdollisimman hyvin tutkittavien käsityksiä ja kokemusmaailmaa. Siksi on erittäin tärkeää, että tutkija ymmärtää omien valintojen ja tulkintojen merkityksen tutkimuksen eri vaiheissa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on oleellista käytettyjen menetelmien kuvaus ja niiden jäljitettävyys, jotka ovat tärkeitä tuloksin luotettavuutta arvioitaessa. (Puusa & Juuti 2011, 157.)

Tämän tutkimuksen voidaan todeta olevan validi, sillä asetettuihin tutkimuskysymyksiin on tulosten myötä saatu vastaukset. Koulutuspalautekyselyssä ja projektityöryhmän palautekyselyssä käytetyt avoimet kysymykset antavat mahdollisuuden niihin vastauksiin, jotka muutoin olisivat voineet jäädä pois tutkimusaineistosta, mikä lisää aineiston laadun luotettavuutta. Tutkittavien määrä tässä tutkimuksessa luonnollisesti määräytyi Osastonsihteerien koulutuspäivä -tapahtumiin osallistuneiden määrästä sekä projektityöryhmän koosta. Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta lisää vastausten suuri määrä (144 kpl) ja erittäin merkittävä vastausprosentti (82,8). Laadullisen aineiston eli avointen kysymysten vastausten analysointimenetelmä on esitelty tämän opinnäytetyöraportin luvussa 4, sivulla 50.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön rakenteen hahmottaminen oli alkuun vaikeaa. Loppullinen opinnäytetyöraportin rakenne on lähes täysin erilainen kuin se on tutkimussuunnitelmassani. Haastavaksi toiminnallisen opinnäytetyön raportoinnin tekee myös se, ettei tietoa toiminnallisista opinnäytetöistä ole kovin paljon. Raportin rakenne alkoi saada muotonsa vasta pikku hiljaa työn edetessä, ja pyrin tarkastelemaan työn loogisuutta ja lukijaystävällisyyttä koko opinnäytetyön kirjoittamisprosessin ajan. Haastetta raportointiin toi toiminnallisen opinnäytetyön moniulotteisuus, kun palautekyselyjä lähetettiin kaksi: koulutuspäiviin osallistuneille ja projektiryhmän jäsenille. Erityisesti projektinhallinnan teoreettisen osuuden ja toiminnallisuuden yhdistäminen palautteineen oli haasteellista, ja loppujen lopuksi totesin, että lukijan kannalta selkeintä on käsitellä projektinhallinnasta saatu palaute omana alalukunaan.

Vuoden 2014 alussa voimaan tulleet laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä ja laki koulutusten korvaamisesta työnantajalle kannustavat työnantajia tulevaisuudessa kehittämään henkilöstön ammatillista osaamista entisestään. Suurin osa

työnantajista, mukaan lukien OYS, ovat velvoitettuja tekemään henkilöstö- ja koulutus-suunnitelman vuosittain henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämiseksi. OYS:n Koulutuspalvelut-yksikkö ja organisaation tulos- ja vastualueet järjestävät luonnollisesti paljon lääke- ja hoitotieteellistä koulutusta liittyen organisaation ydintehtävään eli erikoissairaanhoidon palvelujen tuottamiseen. Suuressa organisaatiossa toimii kuitenkin suuri määrä muita ammattiryhmiä, joiden ammatillisen osaamisen kehittämiseen tulee jatkossakin kiinnittää huomiota. Osastonsihteerien koulutuspäiviin osallistui noin puolet PPSHP:n noin 300 osastonsihteeristä, mitä voidaan pitää kustannustehokkaana tapana saada suuri joukko osastonsihteereitä täydennyskoulutuksen piiriin, sillä moni osastonsihteeri ei ole valmis matkustamaan kauemmaksi. Koulutuspalvelut-yksikkö on ottanut tehtäväkseen Osastonsihteerien koulutuspäivät -tapahtuman vuosittaisen suunnittelun ja toteutuksen, ja tämän opinnäytetyöraportin tietoja voidaan käyttää hyödyksi tulevissa projekteissa. Sisällön suunnittelun apuna käytössä ovat osallistujapalautteissa annetut ehdotukset tulevaisuuden koulutusaiheista osastonsihteerien koulutuspäiville. Jatkotutkimuksen aiheina voisivat olla osastonsihteereille kohdennetun koulutuksen tuoma hyöty käytännön työhön sekä se, miten koulutus tukee osastonsihteerien ammatti-identiteettiä ja onko sillä osastonsihteerien työhyvinvointia edistävää vaikutusta. Lisäksi olisi mielenkiintoista selvittää, miten koulutustapahtuman järjestäminen OYS:ssa, Suomen pohjoisimmassa yliopistollisessa sairaanhoitopiirissä, lisäsi osastonsihteerien koulutuspäivien lukumäärää koko ERVA-alueella edellisiin vuosiin verrattuna.

Vaikka ajallisesti toiminnallisen opinnäytetyöni produktin toteuttaminen oli pitkä projekti, sujui opinnäytetyöraportin kirjoittaminen jouhevasti. Aikataulu piti hyvin eikä pitkiä taukoja kirjoittamisessa ollut. Motivaatio on ollut suuri, sillä aiheena osastonsihteerien koulutuspäivien järjestäminen on ollut enemmän kuin mielenkiintoista: olen nauttinut projektista suunnattomasti ja onnistumisen hetkiä on ollut paljon. Suurin saavutus on kuitenkin oman ammatillisen osaamisen kehittyminen projektinhallintaan perehtymisen myötä. Koen ottaneeni suuren askeleen eteenpäin monitaitoisena ammattilaisena, ja tämän projektin myötä odotan innolla uusia haasteita.

## LÄHTEET

- Alhola, Kari & Lauslahti, Sanna 2006. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. 1. – 5. painos. Helsinki: WSOY.
- Eduskunta 2013. Eduskunnan vastaus 192/2013. Hakupäivä 2.1.2014.  
< [http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/ev\\_192\\_2013\\_p.shtml](http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/ev_192_2013_p.shtml)>
- Elinikäinen oppiminen – mahdollisuus kasvuun ja työllisyyteen. Elinikäisen oppimisen neuvosto, 2010. Hakupäivä 23.1.2013.  
<[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus\\_ja\\_vapaa\\_sivistystyoe/elinikaosenoppimisenneuvosto/liitteet/ohjelmajulistus.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/elinikaosenoppimisenneuvosto/liitteet/ohjelmajulistus.pdf)>
- Finish consulting group 2013. Koulutustapahtumat. Hakupäivä 14.3.2013.  
<<http://www.fcg.fi/>>
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Jatkonen, Helena, koulutuspäällikkö, OYS Koulutuspalvelut. Puhelinkeskustelu 3.4.2013.
- Juholin, Elisa 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Jyväskylä: Kopijyvä.
- Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kettunen, Sami 2009. Onnistu projektissa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kuntatyönantajat 2013. Lait ammatillisen osaamisen kehittämisestä vahvistettiin. Hakupäivä 23.1.2014.  
<<http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/2013/Sivut/lait-ammattillisen-osaamisen-kehittamisesta-vahvistettu.aspx>>
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994.
- Lohtaja, Sirke & Kaihovirta-Rapo, Minna 2007. Tehoa työelämän viestintään. Juva: WS Bookwell Oy.
- Neilimo, Kari & Uusi-Rauva, Erkki 2006. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Pelin, Risto 2009. Projektihallinnan käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2014. Hakupäivä 12.2.2014.  
<[http://www.ppshp.fi/tietoa\\_toiminnasta](http://www.ppshp.fi/tietoa_toiminnasta)>
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2012 a. Henkilöstökertomus. Hakupäivä 25.9.2013.  
<[http://www.ppshp.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/npp/embeds/30486\\_Henkilostokertomus\\_2012.pdf](http://www.ppshp.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/npp/embeds/30486_Henkilostokertomus_2012.pdf)>
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2012 b. Henkilöstökertomus. Hakupäivä 2.1.2014.  
<[http://www.ppshp.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/npp/embeds/30486\\_Henkilostokertomus\\_2012.pdf](http://www.ppshp.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/npp/embeds/30486_Henkilostokertomus_2012.pdf)>
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2011. Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Ruuska, Kai 2012. Pidä projekti hallinnassa. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Silfverberg, Paul 2007. Ideasta projektiksi: projektinvetäjän käsikirja. Helsinki: Edita.
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 1194/2003.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Kanta-palvelut. Hakupäivä 12.2.2014.  
<[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/oper/tiedonhallintapalvelut/kanta\\_palvelut](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/oper/tiedonhallintapalvelut/kanta_palvelut)>



Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Hoitoilmoitusjärjestelmä. Hakupäivä 12.2.2014.

<[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tilastot/tiedonkeruut/hilmo](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/tiedonkeruut/hilmo)>

Vallo, Helena & Häyrynen Eija 2008. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Tallinna: AS Pakett.

Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

X-akseli 2014. Hakupäivä 16.2.2014.

<[http://www.x-akseli.fi/wordpress/?page\\_id=760](http://www.x-akseli.fi/wordpress/?page_id=760)>

**LIITTEET**

- Liite 1. Palautekysely projektiryhmän jäsenille
- Liite 2. Koulutustarvekysely
- Liite 3. Koulutustiedote
- Liite 4. Ennakkotiedote
- Liite 5. Koulutuspalautekysely osallistujille

Projektinhallinnan palautekysely  
Osastonsihteerien koulutuspäivät 2013

Arvioi seuraavia väittämiä (1 = täysin samaa mieltä, ..., 6 = täysin eri mieltä)

**1. Projektiryhmä ja sen työskentely\***

	1	2	3	4	5	6
Projektiryhmä oli toiminnan kannalta sopivan kokoinen.						
Projektiryhmässä oli sopivasti eri ammattialojen asiantuntijoita projektin tavoitteiden näkökulmasta.						
Projektin tehtävä ja tavoite olivat selkeät.						
Ilmapiiri projektiryhmässä oli avoin vuorovaikutukseen kannustava.						
Mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa sekä tulla kuulluksi projektiryhmässä olivat hyvät						

**2. Projektipäällikön työskentely\***

	1	2	3	4	5	6
Projektipäällikön laatimat materiaalit, kuten tiedotteet, esityslistat ja muistiot, olivat selkeitä ja informatiivisia.						
Sain esityslistojen ja muistioiden perusteella riittävästi tietoa tulevien kokousten aiheista ja käsiteltävistä asioista, joiden pohjalta oma valmistautumiseni kokouksiin helpottui.						
Minulle oli selvää, mikä kunkin kokouksen aiheena ja tavoitteena oli.						
Projektipäällikön toiminta kokouksissa oli vuorovaikutukseen kannustavaa.						
Projektipäällikön toiminta kokouksissa oli johdonmukaista ja tavoitteiden kannalta etenevää.						
Projektipäällikkö oli tarvittaessa tavoitettavissa.						
Projektipäälliköllä oli kokonaisvaltainen ote ja käsitys projektista, sen tavoitteista ja projektinhallinnasta.						

**3. Oma työskentely\***

Olen tyytyväinen omaan aktiivisuuteeni ja panostukseeni projektiryhmän toiminnassa.	1	2	3	4	5	6
Projektityö oman työn ohessa aiheutti ruuhkia varsinaisessa työssäni.						
Osallistuminen projektiin edisti verkostoitumista muiden yksiköiden kanssa.						
Oma ammatillinen osaamiseni kehittyi projektiin osallistumisen myötä.						
Projektityö oli motivoivaa ja antoi mahdollisuuden oppia uutta.						

**4. Yleisarvosanani koko projektiryhmän työskentelystä:**

1. erinomainen
2. hyvä
3. tyydyttävä
4. välttävä
5. heikko

**5. Risuja ja ruusuja:**


---



---



---

Oulun yliopistollisen sairaalan  
osastonsihteerien koulutuspäivät 14.11.2013 ja 22.11.2013  
Kartoitus ohjelman suunnittelun tueksi

1. Olen\*

- osastonsihteeri
- osastonhoitaja

2. Sana on vapaa. Ehdota koulutuspäivällä aihetta, luennoitsijaa yms.\*

Osastonsihteerien monipuolinen tehtäväkuva vaatii paljon osaamista. Nyt voit vaikuttaa osastonsihteerien koulutuspäivien sisältöön. Kerro, mihin sinä kaipaisit tukea.

Tarvitsetko ohjausta kuntalaskutukseen tai mietityttääkö Hilmo? Mihin Hilmo-tiedot menevät ja kuka niitä tallennettuja tietoja käyttää? Millaisia paperitöitä ammattitauti- tai liikenneonnettomuuspotilas vaativat? Millaisiin erikoistilanteisiin tarvitset ohjausta? Onko työympäristössäsi parannettavaa? Ovatko asiakkaat liian vaativia? Entä työkaverit?

Tiedätkö luennoitsijan, jolla olisi paljon annettavaa?

---

---

---

Jakelu: PPSHP:n osastonsihteerit, ylihoitajat ja osastonhoitajat, Kainuun keskussairaala, Keski-Pohjanmaan keskussairaala, Lapin keskussairaala, Lansi-Pohjan keskussairaala.

Tiedoksi: Koulutuspäällikkö, neuvonta, ravintopalvelut, laskentapalvelut, Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Studiomestari Marko Korhonen.

Oulun yliopistollisen sairaalan Lasten ja nuorten vastuualue järjestää

## Osastonsihteerien koulutuspäivät

- Aika ja paikka:** torstai 14.11.2013 klo 8.00 – 16.00  
perjantai 22.11.2013 klo 8.00 – 16.00  
OYS, luentosali 12. Koulutuspäivät ovat samansisältöiset.
- Kohderyhmä:** PPSHP:n osastonsihteerit ja muut asiasta kiinnostuneet.  
KAKS:n, KPKS:n, LPKS:n ja LKS:n osastonsihteerit ja muut asiasta kiinnostuneet myös etäyhteyden kautta.
- Osallistumismaksu:** 85 €, johon sisältyy lounas ja kahvit. Etälähetykseen osallistujat 42,50 €/hlö. Osallistumismaksu laskutetaan tilaisuuden jälkeen.
- Luentomateriaali:** Luentomateriaali toimitetaan osallistujille sähköisesti jälkikäteen.
- Ilmoittautuminen:** Ilmoittautuminen tiistaihin 5.11.2013 mennessä  
– **PPSHP:n henkilökunta:** intranet/koulutuskalenteri  
– **muut:** sähköisesti tästä linkistä:  
<http://www.webropolsurveys.com/S/52EA6E8E2E107340.par>  
tai PPSHP:n internetsivuilla olevan koulutuskalenterin kautta  
(osoite: [http://www.ppshp.fi/koulutus/alueellinen\\_koulutus](http://www.ppshp.fi/koulutus/alueellinen_koulutus))  
– **etäosallistujat:** studiomestari Marko Korhonen, kts. ohje
- Etälähetyt:** Koulutuksen voi tilata etälähetyksenä OYS:n studiomestari Marko Korhoselta, [marko.p.korhonen@ppshp.fi](mailto:marko.p.korhonen@ppshp.fi) tai puh. (08) 315 4788. Koulutuksen päätyttyä etälähetyksen tilaaja toimittaa listan osallistujista sähköpostilla Marko Korhoselle tai Mira Salmelle. Etälähetyksen hinta on 42,50 € /hlö sekä mahdolliset etälähetyksen kulut.
- Tiedustelut:** Ohjelma ja ilmoittautuminen: klinikkasihhteri Mira Salmi, puh: (08) 315 5432.  
[mira.salmi@ppshp.fi](mailto:mira.salmi@ppshp.fi)
- Ohjelma:** Koulutuspäivän ohjelma on liitteenä

Tervetuloa!

Päivi Tapanainen  
vastuualueen johtaja

Seija Miettinen  
vastuualueen ylihoitaja

**OHJELMA:**

8.00 – 8.30	<i>Ilmoittautuminen, kahvit</i>  Puheenjohtaja ylihoitaja Seija Miettinen
8.30 – 9.15 <b>sä</b>	<b>Numeerinen tieto, tiedon raportointi ja merkitys yhteisön viestinnäs-</b>  Pasi Parkkila, kehitysjohtaja, OYS
9.15 – 10.00	<b>Kirjaaminen – mihin tietoja käytetään?</b> Pirjo Häkkinen, kehittämisspällikkö, THL
10.00 – 10.10	<b>Istumatyöntekijän jumppa</b> Kirsi Kaltio, terveysliikunnan suunnittelija, OYS
10.10 – 10.30	<i>Virvoke- ja jaloittelutauko</i>
10.30 – 11.00	<b>Kysymyksiä potilashallinnosta – kysymykset pyydetään lähettämään etukäteen: <a href="mailto:marja-liisa.paavola@ppshp.fi">marja-liisa.paavola@ppshp.fi</a></b> Marja-Liisa Paavola, tietojärjestelmäasiantuntija, OYS
11.00 – 11.30	<b>Asiakasmaksulainsäädäntö</b> Terttu Hynynen, Potilas- ja kuntamaksuysikkö, OYS
11.30 – 12.00	<b>Potilaan informointi</b> Hannele Lindeman, tietojärjestelmäasiantuntija, OYS
12.00 – 13.00	<i>Lounas ravintola Kotkassa</i>
13.00 – 14.00	<b>Työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin uusimmat tuulet</b> Heli Hannonen, psykologi, Työterveyslaitos
14.00 – 14.20	<i>Kahvit</i>
14.20 – 15.50	<b>Vuorovaikutus- ja viestintä, kehon- ja verbaalikieli – Asiakastilanteiden hallinta</b> Sari Havas, näyttelijä, vuorovaikutus- ja viestintäkouluttaja
15.50 – 16.00	<b>Keskustelua ja tilaisuuden päätös</b>

Jakelu: PPSHP: Osastonhoitajat ja osastonsihteerit  
Kainuun keskussairaala  
Keski-Pohjanmaan keskussairaala  
Lapin keskussairaala  
Länsi-Pohjan keskussairaala  
Koulutuspalvelut  
Studiomestari Marko Korhonen

Oulun yliopistollisen sairaalan Lasten ja nuorten vastuualue järjestää syksyllä 2013

## Osastonsihteerien koulutuspäivät

Paikka: OYS, Kajaaninkatu 50, Luentosali 12  
Aika: 14.11.2013 ja 22.11.2013

Osastonsihteerien koulutuspäivät ovat samansisältöiset, jotta mahdollisimman moni pääsisi mukaan. Koulutus on tarkoitettu PPSHP:n osastonsihteeille ja muille asiasta kiinnostuneille. Lisäksi ERVA-alueemme keskussairaaloilla on mahdollisuus osallistua etäyhteyden kautta.

Tarjolla on ajankohtainen ohjelma, joka on rakennettu sairaanhoitopiirin osastonsihteerien ja osastonhoitajien toiveita kuunnellen. Mukana on asiantuntevia esittäjiä, mm. näyttelijä, vuorovaikutus- ja viestintäkouluttaja **Sari Havas** antaa eväitä asiakastilanteiden parempaan hallintaan.

Ohjelmatiedot julkaistaan koulutuskalenterissa viimeistään heinäkuun alussa, jolloin ilmoittautuminen koulutuspäiviin avautuu. Varatkaa päivät kalentereihinne jo nyt, tarjolla on täyslaidallinen eväitä osastonsihteerin työhön!

Kesäterveisin

Mira Salmi  
klinikkasihteerin  
Lasten ja nuorten vastuualue



## Koulutuspalautekysely

Osastonsihteerien koulutuspäivä 14.11.2013 ja 22.11.2013

## 1. Olen

1. osastonsihtööri
2. muu, mikä? \_\_\_\_\_

## 2. Työpaikkani on

1. yo-sairaala
2. keskussairaala
3. terveyskeskus
4. muu

## 3. Mistä sain tiedon koulutuksesta?

1. koulutuskalenterista
2. sähköpostitse
3. esimieheltä
4. kollegalta
5. muualta, mistä? \_\_\_\_\_

## 4. Oliko koulutuspäivän

	huono	ei erityisen hyvä	kohtalaisen hyvä	hyvä	erinomainen
aihe omaa toimenkuvaasi ajatellen					
kokonaissisältö					
luentojen sisältö ja esityk- set oppimisen kannalta					

## 5. Millainen koulutuspäivä oli oman oppimisesi kannalta?

	huono	ei erityisen hyvä	kohtalaisen hyvä	hyvä	erinomainen
Oma oppiminen					

## 6. Koulutuksen toteutus

	huono	ei erityisen hyvä	kohtalaisen hyvä	hyvä	erinomainen
Ennakkoinformaatio					
Aikataulutus oli mielestäni					
Tilat ja järjestelyt olivat					
Ilmapiiri ja tunnelma olivat					
Koulutuksen työskentelyta- vat					
Koulutuksen toteutus koko- naisuudessaan					

## 7. Koulutuspäivän vahvuuksia

---



---



---

## 8. Koulutuspäivän kehittämisideoita

---



---



---

## 9. Koulutusaiheita tulevaisuudessa

---



---



---

## 10. Kuinka usein mielestäsi osastonsihteerien koulutuspäivä tulisi järjestää?

1. kerran vuodessa
2. harvemmin

## 11. Muuta, mitä haluan sanoa:

---



---



---

## 12. Kokonaisarvosana koulutukselle

- 1. 10
- 2. 9
- 3. 8
- 4. 7
- 5. 6
- 6. 5
- 7. 4